



Agence du revenu du Canada

Budget des dépenses
2009-2010

Partie III - Rapport ministériel sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2010

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le budget des dépenses, qui est déposé à la Chambre des communes par le président du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

Partie I – Le Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les principaux éléments du budget principal des dépenses.

Partie II – Le budget principal des dépenses étaye directement la Loi de crédits. Le budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits ultérieurs. Le Parlement devra adopter ces crédits afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Les Parties I et II du budget des dépenses sont déposées le 1^{er} mars ou avant.

Partie III – Le Plan de dépenses du ministère est divisé en deux documents :

- 1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés, pour une période de trois ans, sur les principales priorités d'une organisation, et ce, par résultat stratégique, activité de programme et résultat prévu, incluant des liens aux besoins en ressources connexes. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les projets de transformation, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents sont déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui peuvent ensuite faire rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(7) du Règlement.
- 2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le budget supplémentaire des dépenses étaye directement la Loi de crédits. Le budget supplémentaire des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Le budget supplémentaire des dépenses est habituellement déposé trois fois par année, soit un premier document en mai, un deuxième à la fin octobre et un document final à la fin février. Chaque budget supplémentaire des dépenses est caractérisé par une lettre alphabétique (A, B, C, etc.). En vertu de circonstances spéciales, plus de trois budgets supplémentaires des dépenses peuvent être publiés au cours d'une même année.

Le budget des dépenses de même que le budget fédéral du ministre des Finances sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le
Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux, 2010.

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca>.

En vente chez votre librairie local ou par la poste auprès de
Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) KIA 0S5

Téléphone : 613-941-5995
Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et É.-U.)
Internet : <http://publications.gc.ca>

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.

No. de catalogue : BT31-4/10-2010
ISBN 978-0-660-65807-0

Agence du revenu du Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2010

Copie originale signée par

L'honorable Keith Ashfield, C.P., député
Le ministre du Revenu national et
ministre de l'Agence de promotion économique
du Canada atlantique et
ministre de la porte d'entrée de l'Atlantique

Le contenu du présent *Rapport sur le rendement* est tiré du *Rapport annuel au Parlement 2009-2010* de l'Agence du revenu du Canada. Le ministre du Revenu national dépose le Rapport annuel de l'ARC au Parlement selon les exigences de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. Le Rapport sur le rendement et le Rapport annuel de l'ARC contiennent des renseignements détaillés et l'avis de la vérificatrice générale du Canada sur les états financiers de l'ARC. Pour obtenir d'autres renseignements sur le Rapport annuel de l'ARC, visitez le site Web suivant : www.arc.gc.ca/rapportannuel ou écrivez au directeur, Division de la planification et de d'établissement du Rapport annuel, Direction de la planification et de la régie de l'entreprise et de la mesure, Direction générale des stratégies d'entreprise et du développement des marchés, Agence du revenu du Canada, Édifice Connaught, 555, avenue MacKenzie, Ottawa ON Canada K1A 0L5.

Table des matières

Section I : Aperçu de l'Agence	5
Message du ministre.....	5
Message de la commissaire et première dirigeante.....	6
Raison d'être	8
Avantage pour les Canadiens	8
Analyse des risques.....	9
Évaluation de nos résultats	9
Notre Architecture des activités de programme	10
Sommaire du rendement	11
Contribution des priorités à l'atteinte des résultats stratégiques	12
Section II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique	29
Aide aux contribuables et aux entreprises (AP1).....	29
Cotisation des déclarations et traitement des paiements (AP2).....	34
Comptes débiteurs et Observation en matière de production des déclarations (AP3).....	39
Observation en matière de déclaration (AP4)	44
Appels (AP5)	49
Programmes de prestations (AP6).....	53
Services internes (AP7)	57
Initiatives du Plan d'action économique du Canada.....	63
Section III : Renseignements supplémentaires	64
Déclaration de responsabilité de la direction.....	64
Renseignements sur le rendement financier – Crédits parlementaires.....	65
Comparaison de l'information financière prospective et des résultats réels.....	70
États financiers vérifiés et non vérifiés.....	70
Tableaux électroniques.....	71

Section I : Aperçu de l'Agence

Message du ministre



L'Agence du revenu du Canada (ARC) administre un régime d'impôt et de prestations équitable et réceptif qui contribue au bien-être économique et social de notre nation. Le soutien offert par l'ARC pendant le climat économique difficile que nous avons connu en 2009-2010 a été particulièrement important. En montrant de la souplesse dans sa façon de mener des éléments clés du Plan d'action économique du Canada, l'ARC a contribué à garantir la stabilité et la prospérité future des Canadiens.

« Le régime fiscal de notre pays repose sur l'honnêteté et l'observation volontaire. L'Agence du revenu du Canada veut aider les Canadiens à respecter leurs obligations fiscales. »

L'ARC s'engage à protéger l'assiette fiscale du Canada en s'assurant que tout le monde observe les lois fiscales. Pour ce faire, pendant l'exercice 2009-2010, l'ARC a poursuivi des particuliers et des entreprises, y compris des participants à l'économie clandestine et ceux qui évitaient de payer

des impôts en cachant leurs avoirs à l'étranger, qui ne payaient pas l'impôt et les taxes qu'ils devaient aux Canadiens. Le présent document met en lumière un certain nombre de réalisations de l'ARC pendant la dernière année et décrit le rôle joué par l'ARC pour soutenir les particuliers, les entreprises et les familles de partout au Canada.

En tant que ministre du Revenu national, j'ai le plaisir de déposer le *Rapport sur le rendement 2009-2010*.

Le ministre du Revenu national et
ministre de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique et
ministre de la porte d'entrée de l'Atlantique,

Copie originale signée par

L'honorable Keith Ashfield, C.P., député

Message de la commissaire et première dirigeante



En tant que commissaire et première dirigeante, je suis tenue de rendre compte de toutes les questions qui se rapportent aux programmes au ministre du Revenu national et des questions administratives à notre Conseil de direction. Je suis fière d'annoncer que l'Agence du revenu du Canada (ARC) a encore une fois démontré sa capacité d'atteindre des résultats significatifs et mesurables pour les Canadiens. Bien que nous reconnaissons qu'il nous reste des progrès à faire dans certains secteurs, nos réalisations de la dernière année fournissent une autre preuve de la force de notre expertise dans nos activités de base, c'est-à-dire l'administration des impôts et des taxes, le recouvrement des recettes et le versement de prestations.

L'ARC touche la vie de plus de Canadiens que tous les autres ministères et organismes du pays. En 2009-2010, nous avons traité environ 358 milliards de dollars en impôts, en taxes et en droits, et nous avons émis plus de 17 milliards de dollars en prestations et en crédits à des millions de particuliers et d'entreprises au nom des provinces et territoires du Canada, d'autres ministères fédéraux et des Premières nations.

« L'ARC est reconnue dans l'ensemble du gouvernement comme un organisme de pointe bien géré qui s'est engagé vers l'excellence. Cet engagement s'avère extrêmement important en ces temps d'incertitude économique, où un plus grand nombre de Canadiens que jamais dépendent des programmes de prestations qu'administre l'ARC. »

moyen de partenariats avec les provinces et des administrations fiscales internationales, et nous avons perfectionné nos outils d'évaluation et de gestion du risque. Dans l'ensemble, les particuliers, les compagnies constituées en personne morale, les entreprises qui perçoivent la TPS/TVH et les employeurs ont continué à démontrer des niveaux élevés d'observation volontaire quant à leurs obligations en matière d'enregistrement, de production et de versement. Notre solide système basé sur le contrôle et l'équilibre, associé aux outils législatifs et autres outils d'observation qui sont mis à notre disposition, nous fournissent l'assurance que l'assiette fiscale du Canada est protégée.

Nous avons continué à renforcer le service afin que les taux d'observation volontaire augmentent. En 2009-2010, nous avons pris d'autres mesures pour rendre l'observation des lois plus facile pour les Canadiens en améliorant l'accès aux renseignements sur l'impôt et les prestations et aux outils interactifs.

Dans nos activités quotidiennes, nous avons respecté la plupart de nos objectifs de rendement en 2009-2010. Pour les objectifs que nous n'avons pas pu respecter, nous avons cherché à comprendre les facteurs qui sont intervenus – comme le récent ralentissement économique – et à définir les mesures à prendre pour améliorer notre rendement à l'avenir.

Nos résultats de 2009-2010

Pendant l'exercice 2009-2010, l'ARC a accordé une place importante à l'assurance de l'intégrité du régime d'impôt et de prestations du Canada. Nous avons encouragé l'observation des lois fiscales en concevant des initiatives qui rendent l'inobservation plus difficile chez les particuliers et les entreprises. Par exemple, au cours de la dernière année, nous avons réussi à cibler des secteurs tels que la planification fiscale abusive et les paradis fiscaux au

Résultats en matière de gestion

« Les évaluations de 2009-2010 du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et de notre Conseil de direction ont montré que l'ARC obtient des notes élevées dans la plupart des secteurs de gestion. »

Un défi particulier auquel nous sommes confrontés, comme d'autres administrations fiscales partout dans le monde, est l'élaboration d'une mesure qui permettrait d'évaluer à quel point nos activités pour repérer et contrer l'inobservation portent fruit. Même si notre cadre de gestion du rendement continue de recevoir des notes élevées dans son ensemble, nous reconnaissons qu'il est nécessaire de l'améliorer davantage à cet égard.

Prochaines étapes

Le mois de novembre 2009 marquait la fin de notre première décennie en tant qu'agence. Les programmes et les services que nous avons offerts au cours des 10 dernières années ont transformé la vie des Canadiens. Nous avons entrepris de nouvelles activités, nous avons perfectionné et adapté notre façon de travailler, nous avons travaillé à partir de nos initiatives de gestion et nous nous sommes assurés de continuer de répondre aux attentes et aux besoins des contribuables, des entreprises et de nos clients du gouvernement. Aucun de ces accomplissements n'aurait été possible sans le dévouement et le travail acharné de nos employés compétents. Leur savoir collectif continuera de nous permettre d'offrir des services novateurs et efficaces aux particuliers et aux entreprises au nom du gouvernement du Canada, des autres ordres de gouvernement et des communautés des Premières nations.

Notre réputation d'administration fiscale de classe mondiale est bien méritée et nous sommes fiers de nos réalisations au cours de la dernière année. En envoyant ce rapport, je tiens à remercier sincèrement l'ensemble de mes collègues, des gestionnaires et des dirigeants syndicaux qui ont rendu possibles les réussites de l'ARC. Au fur et à mesure que nous avançons, je suis sûre que le dévouement, les connaissances et le professionnalisme de nos employés permettront d'offrir des résultats de qualité qui importent aux Canadiens.

La commissaire et première dirigeante,
Agence du revenu du Canada

Copie originale signée par

Linda Lizotte-MacPherson

Raison d'être

Le régime fiscal canadien s'appuie sur l'observation volontaire et l'autocotisation. Un régime fiscal efficace est essentiel à la capacité des gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et des Premières nations d'offrir des programmes et des services qui sont importants pour les Canadiens et les entreprises canadiennes.

L'Agence du revenu du Canada (ARC) a pour mandat d'exécuter les programmes fiscaux et de prestations et d'autres programmes au nom du gouvernement du Canada et des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations.

Le Parlement a établi l'ARC pour qu'elle puisse remplir le mandat par les moyens suivants :

- offrir un meilleur service aux Canadiens;
- exécuter de manière plus efficiente et plus efficace les programmes gouvernementaux; et
- favoriser des relations de travail plus étroites et une meilleure responsabilisation avec les provinces et les autres ordres de gouvernement pour qui l'ARC exécute des programmes.

Le mandat de l'ARC révèle le rôle important qu'elle joue dans la vie des Canadiens. L'ARC contribue à trois des secteurs de résultats du gouvernement du Canada:

- Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens;
- Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces; et
- Sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens.

Nous avons perçu environ 358 milliards de dollars en 2009-2010 (8 milliards de dollars moins qu'en 2008-2009) pour le compte du Canada, des provinces (sauf le Québec), des territoires et des Premières nations. Nous avons également offert plus de 17 milliards de dollars de prestations et de crédits fondés sur le revenu et d'autres services qui contribuent directement au bien-être économique et social des Canadiens.

Avantage pour les Canadiens

Aucune organisation du secteur public ne touche la vie d'un si grand nombre de Canadiens de façon quotidienne que l'ARC. Chaque année, nous administrons des milliards de dollars en recettes fiscales et distribuons les versements de prestations exacts à des millions de Canadiens en temps opportun. Nous fournissons des prestations, des crédits et d'autres services connexes qui viennent en aide aux familles et enfants, aux ménages à revenu faible et modeste et aux personnes handicapées. Ces programmes contribuent directement au bien-être économique et social des Canadiens.

Notre capacité à offrir des programmes et des services efficaces, rapides et exacts fait de nous un partenaire précieux pour les clients gouvernementaux.

Les deux objectifs stratégiques énumérés ci-dessous résument la contribution de l'ARC envers la société canadienne.

- Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée; et
- Les familles et les particuliers reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit.

En plus d'administrer des programmes fiscaux et de prestations, nous avons administré la taxe de vente harmonisée pour le compte de trois provinces et vérifié les niveaux de revenu des contribuables à l'appui d'une vaste gamme de programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux, en partant des prêts étudiants aux initiatives en matière de soins de santé. Nous avons aussi offert d'autres services, comme notre Programme de compensation de dettes par remboursement, au moyen duquel nous avons aidé des agences et ministères fédéraux, ainsi que des gouvernements provinciaux et territoriaux, à recouvrer des dettes qui pourraient autrement devenir irrécouvrables.

Le présent Rapport sur le rendement évalue dans quelle mesure nous avons atteint ces résultats au cours de l'exercice 2009-2010. Tout compte fait, nos résultats indiquent que nous avons atteint nos deux résultats stratégiques.

Analyse des risques

Notre Programme de gestion des risques de l'entreprise a été créé afin de nous assurer d'élaborer et de mettre en oeuvre une approche systématique et détaillée à la gestion des risques qui s'intègre entièrement à nos processus et mécanismes décisionnels stratégiques, opérationnels et financiers.

Afin de nous tenir au courant des risques que court l'ARC comme organisation, pendant la période de planification, nous avons achevé notre Inventaire des risques organisationnels 2009, une partie intégrante de notre exercice de planification stratégique annuelle. Les cinq priorités clés du *Plan d'entreprise 2010-2011 à 2012-2013* ont été fondées sur les plus grands risques pour l'ARC, indiqués dans l'inventaire 2009 (relativement à l'observation en matière de paiement et à l'économie clandestine). On a également élaboré le Plan d'action de l'ARC axé sur le risque afin de nous assurer d'avoir des stratégies d'intervention appropriées pour tous les risques relevés dans l'inventaire. De cette façon, l'inventaire des risques 2009 a guidé les priorités des activités stratégiques et opérationnelles pour la période de planification 2010-2011 et nous a menés à l'intégration de la gestion des risques dans nos activités quotidiennes.

Une mise à jour de l'Inventaire des risques organisationnels 2009 a également été lancée au début de 2010. La mise à jour a indiqué que le profil général des risques de l'ARC demeure généralement inchangé par rapport à 2009.

Nous croyons que notre approche à la gestion des risques nous permettra de maintenir les services à la population canadienne et à protéger ses intérêts.

Évaluation de nos résultats

Les résultats atteints par rapport à nos résultats stratégiques et à nos résultats escomptés ont été établis au moyen d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs, aussi appelés mesures. Les données opérationnelles, les échantillons statistiques et les résultats de sondages que nous recueillons constituent le fondement de nos évaluations. Nous devons encore relever certains défis pour ce qui est d'élaborer des indicateurs plus solides, en particulier ceux qui sont tangibles et qui nous permettent d'établir des liens clairs entre nos réalisations, nos résultats stratégiques et nos résultats attendus. À cette fin, nous échangeons des renseignements sur la mesure des résultats avec les autres administrations fiscales par l'entremise de divers forums internationaux. De plus, l'ARC participe à des initiatives internationales pour être en mesure de comparer des aspects clés de l'administration fiscale avec des autorités fiscales de partout dans le monde.

Nous évaluons aussi nos résultats stratégiques et ceux de nos activités de programme en fonction du fait que les objectifs établis dans le *Plan d'entreprise 2009-2010 à 2011-2012* ont été atteints, en grande partie atteints ou non atteints.

Nos objectifs indiquent le pourcentage ou le degré que nous prévoyons atteindre pour un niveau de rendement. Lorsque des objectifs sont de nature numérique, ils sont énumérés à côté de chaque indicateur. Les objectifs en matière de rendement sont établis par nos équipes de gestion au moyen d'une analyse des contraintes liées à la viabilité financière, au rendement historique, à la complexité des travaux concernés et aux attentes des Canadiens.

Évaluation	Résultats
Atteint	Nos résultats répondent à nos attentes ou les dépassent.
En grande partie atteint	Bien que les résultats répondent à la plupart de nos attentes, il y a des lacunes .
Non atteint	Il y a des lacunes importantes dans les résultats, et nous n'avons pas répondu aux attentes principales ou à la plupart des attentes .

Notre Architecture des activités de programme

Notre Architecture des activités de programme précise nos activités de programme et montre de quelle façon elles se rapportent à nos résultats stratégiques. Les activités de programme sont des groupes d'activités liées qui sont conçues et gérées dans le but de répondre à un besoin précis du public et qui sont souvent traitées comme une unité budgétaire.

Secteur de résultats du gouvernement du Canada

Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens et Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces

La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens

Résultats stratégiques de l'Agence du revenu du Canada

Services fiscaux

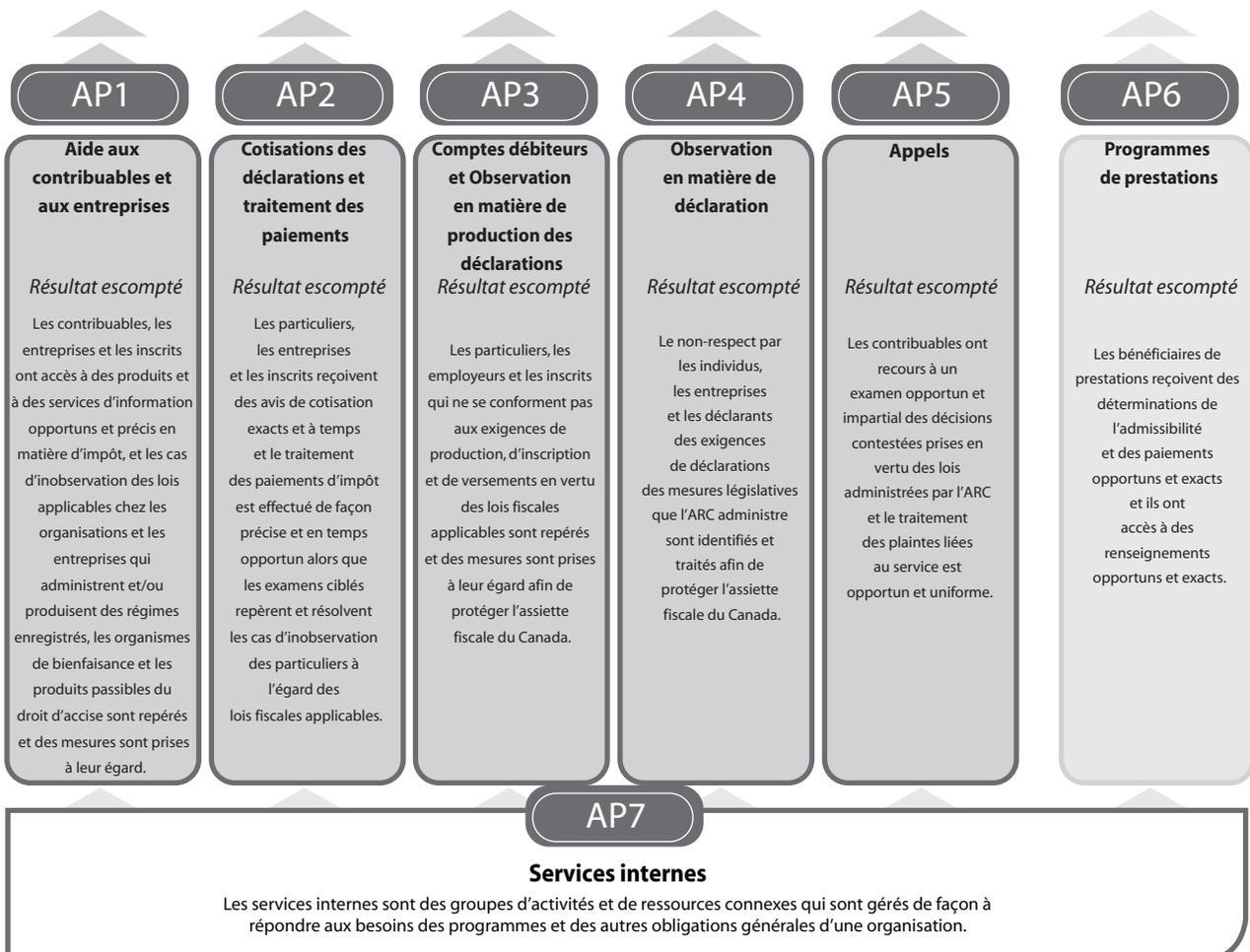
Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée

Programmes de prestations

Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit

Activités de programme

Réaliser nos résultats escomptés, atteignant ainsi nos résultats stratégiques



Sommaire du rendement

<i>(en milliers de dollars)</i>		2009-2010				Harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada
Activité de programme	2008-2009 Dépenses réelles ¹	Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	
Résultat stratégique : Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée						
Aide aux contribuables et aux entreprises ²	483 467	690 626	690 626	542 727	531 371	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens
Cotisations des déclarations et traitement des paiements ³	645 529	587 917	587 917	728 359	690 835	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces
Comptes débiteurs et Observation en matière de production des déclarations ⁴	497 808	429 712	429 712	533 979	529 982	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces
Observation en matière de déclaration	1 037 944	922 077	922 077	1 129 081	1 092 367	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces
Appels	132 605	126 895	126 895	149 799	148 009	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens
Résultat stratégique : Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le montant exact des prestations auxquelles ils ont droit						
Programmes de prestations ⁵	341 843	331 566	331 566	342 634	342 440	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens
Résultat stratégique : L'activité de programme suivante soutient tous les résultats stratégiques dans cette organisation						
Services Internes ¹	1 057 515	1 295 854	1 295 854	1 156 451	1 068 803	
Résultat stratégique : Les contribuables et les bénéficiaires de prestations reçoivent un examen indépendant et impartial de leurs plaintes liées au service						
Ombudsman des contribuables ¹	1 945	3 328	3 328	3 130	2 741	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens
Total	4 198 656	4 387 974	4 387 974	4 586 160	4 406 548	
Moins :						
Revenus non fiscaux						
Revenus disponibles en vertu de l'article 60 de la <i>Loi sur l'Agence du revenu du Canada</i>	219 585	204 803	204 803	213 920	213 920	
Revenus non disponibles	51 074	S.O.	54 183	S.O.	55 676	
Plus :						
Coût des services reçus à titre gracieux	250 314	S.O.	259 782	S.O.	269 188	
Total des dépenses nettes pour l'ARC	4 178 311	S.O.	4 388 770	S.O.	4 406 140	
Note: Tout écart dans les totaux est attribuable à l'arrondissement						

- ¹ Depuis le cycle des budgets des dépenses 2009-2010, les ressources de l'activité de programme Services internes sont présentées de façon distincte des autres activités de programme; elles ne sont plus distribuées parmi les activités de programme restantes. Les dépenses réelles de 2008-2009 ont été redressées afin de refléter de manière plus précise les dépenses totales attribuables à chaque activité de programme et de fournir une meilleure comparaison de l'information sur les dépenses par activité de programme entre les divers exercices fiscaux.
- ² Comprend les versements législatifs reliés au Bois d'oeuvre (180,5 millions de dollars en 2008-2009 et 205,5 millions de dollars en 2009-2010).
- ³ Comprend les paiements versés au Ministère du Revenu du Québec liés aux coûts de l'administration conjointe des taxes de vente fédérale et provinciale (131,7 millions de dollars en 2008-2009 et 148,4 millions de dollars en 2009-2010).
- ⁴ Comprend les paiements versés aux agences de recouvrement privées (9,1 millions de dollars en 2008-2009 et 3,3 millions de dollars en 2009-2010).
- ⁵ Comprend : a) les allocations pour frais de chauffage (un programme d'aide annoncé en 2000) (0,9 million de dollars en 2008-2009 et 0,5 million de dollars en 2009-2010); b) les coûts des mesures d'aide liées au coût de l'énergie (un programme d'aide annoncé à l'automne 2005) (0,5 million de dollars en 2008-2009 et 0 de dollars en 2009-2010); et c) les versements d'allocation spéciale pour enfants (211,8 millions de dollars en 2008-2009 et 215,3 millions de dollars en 2009-2010).

Ressources financières pour 2009-2010 (en milliers de dollars)

	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
	4 387 974	4 586 160	4 406 548

Ressources humaines pour 2009-2010

	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
Équivalent temps plein	39 481	40 228	(747)

Contribution des priorités à l'atteinte des résultats stratégiques

Comme on l'a indiqué dans notre *Rapport sur les plans et les priorités 2009-2010*, nous avons centrés nos efforts au cours de la période de planification sur **l'intégrité fiscale, le renforcement du service, le validation des prestations, le relations efficaces, et la durabilité des opérations.**

Le tableau suivant précise les priorités stratégiques que nous avons poursuivies en 2009-2010, nos résultats et la façon dont ces priorités viennent appuyer nos résultats stratégiques. Des détails supplémentaires concernant les réalisations par sous-activité liées à ces objectifs stratégiques sont fournis dans la Section II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique.

Priorités opérationnelles en matière d'impôt et de taxe

Intégrité fiscale

L'inobservation, c'est le manquement, pour quelque raison que ce soit, à s'enregistrer comme l'exige la loi, à produire des déclarations à temps, à déclarer des renseignements complets et exacts pour déterminer l'obligation fiscale, et à payer tous les montants lorsqu'ils deviennent exigibles. Elle se trouve sous bien des formes, des erreurs et des omissions à l'évasion fiscale intentionnelle. Nous évaluons constamment les risques de l'inobservation et prenons des mesures pour orienter nos ressources vers les secteurs à risque le plus élevé afin de rendre l'inobservation plus difficile.

Type	Liens avec les résultats stratégiques	Progrès accomplis	Sommaire du rendement 2009-2010
Continue	<p>Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée</p> <p>et</p> <p>Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le paiements exacts auxquels ils ont droit</p>	Satisfait à toutes les attentes	<p>Au cours des quelques dernières années, nous avons considérablement accru notre capacité de recherche qui nous permet de mieux comprendre et gérer les créances. Nos efforts dans ce domaine nous ont permis d'utiliser des renseignements sur les caractéristiques des contribuables, le comportement en matière d'observation et d'autres facteurs pour bâtir des modèles axés sur le risque qui nous permettent de sélectionner les mesures appropriées et efficaces pour les cas de débiteurs particuliers. Nous avons commencé à utiliser notre approche axée sur les risques pour déterminer la bonne intervention en matière d'observation pour les débiteurs particuliers, allant d'aider les particuliers à comprendre davantage leurs obligations, à entreprendre des interventions plus rapides et plus fermes pour les personnes dont l'historique présente un risque plus élevé d'inobservation. Nous intégrons nos modèles de sélection axés sur les risques à notre prise de décisions afin de gérer de façon plus efficace la dette fiscale accumulée par les contribuables et les entreprises.</p> <p>Nous avons lancé la mise en oeuvre de l'étape II de notre stratégie nationale sur l'insolvabilité, dont le but consiste à élaborer une approche visant à améliorer la coordination et la gestion des déclarations complexes en vertu de la <i>Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies</i>.</p> <p>Nous avons élaboré un ensemble de directives qui fixent l'orientation de notre communication future avec les contribuables au moyen de messages d'alertes fiscales et la publication des condamnations criminelles obtenues par l'ARC au moyen du processus judiciaire.</p> <p>Les secteurs de l'ARC ont travaillé ensemble afin de mieux gérer le recouvrement lié aux cas de planification fiscale abusive internationale, un effort qui a produit des renseignements utiles. Telles améliorations serviront à la fois les contribuables et l'ARC en renforçant notre capacité à traiter l'inventaire actuel de comptes clients internationaux.</p> <p>Nous avons aussi communiqué avec les Canadiens au sujet des risques et des conséquences de l'utilisation des paradis fiscaux pour éviter de payer l'impôt, et au sujet des mesures prises pour lutter contre ces pratiques frauduleuses. Un dépliant visant à informer les contribuables qui sont des utilisateurs potentiels de paradis fiscaux a été publié en 2009.</p>

Priorités opérationnelles en matière d'impôt et de taxe

Renforcement du service

Les contribuables et les bénéficiaires de prestations sont l'objet de notre service. Nous sommes engagés à fournir, en temps opportun, des renseignements et des services accessibles afin que ce soit plus facile pour les contribuables de respecter leurs obligations et de recevoir les versements auxquels ils ont droit. Chaque service fiscal et de prestation que nous offrons doit être intégré à notre stratégie d'observation et doit tenir compte des coûts et de notre capacité, ainsi que des besoins et des attentes des particuliers, des entreprises et des gouvernements clients avec qui nous traitons au quotidien.

Type	Liens avec les résultats stratégiques	Progrès accomplis	Sommaire du rendement 2009-2010
Continue	<p>Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée et Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le paiements exacts auxquels ils ont droit</p>	Satisfait à toutes les attentes	<p>Le libre-service électronique est le moyen le plus économique de joindre le plus grand nombre de particuliers et d'entreprises, et il représente la meilleure occasion de répondre aux attentes changeantes des contribuables à l'égard des services. Notre programme « Smartlinks » appuie les contribuables qui utilisent le libre-service en donnant un accès téléphonique direct à des conseillers fiscaux et nous fournit l'occasion de solliciter des commentaires afin d'améliorer le site Web. En 2009-2010, nous avons élargi cette fonction aux pages transactionnelles de notre service électronique Mon dossier d'entreprise.</p> <p>Même si beaucoup de Canadiens utilisent les options libre-service électroniques, nous continuons de servir et d'appuyer les contribuables au moyen de modes plus traditionnels. Par exemple, un grand nombre de contribuables interagissent avec nous au téléphone. Des systèmes de réponse automatisée complets fournissent un service tous les jours, 24 heures sur 24. Pendant les heures normales d'ouverture, nous pouvons acheminer les appels entre les centres d'appels à mesure que la demande augmente ou diminue. Cela nous permet d'optimiser les ressources, de réduire les coûts, d'offrir des heures de services prolongées et de reprendre nos activités de façon efficace après une interruption de service</p> <p>Nous améliorons notre compréhension des raisons pour lesquelles les contribuables utilisent le téléphone au moyen de nos études sur le profil des demandes de renseignements. Nous fournissons également à nos agents des outils de référence plus à jour et pertinents, et apportons des améliorations aux systèmes afin de nous assurer que les renseignements que fournissent les agents aux demandeurs sont uniformes. Cela permettra à nos services téléphoniques assistés par un agent de répondre aux besoins des contribuables.</p> <p>Au moyen de nos activités de communication et de sensibilisation, nous fournissons aux contribuables les renseignements dont ils ont besoin pour respecter leurs obligations. Étant donné les données démographiques changeantes, les risques d'observation et d'autres tendances clés, les programmes de sensibilisation et les activités de communication effectués par les programmes dans toute l'ARC doivent continuellement s'y adapter; ils doivent aussi être ajustés aux besoins des sous-groupes de contribuables particuliers comme les aînés, les nouveaux Canadiens, les jeunes, les petites ou nouvelles entreprises et les secteurs à risque élevé.</p>

Priorités opérationnelles en matière d'impôt et de taxe

		<p>En 2009-2010, nous avons travaillé avec plusieurs ministères et organismes du gouvernement afin de joindre différents segments et diverses collectivités pour offrir des services ou des messages personnalisés. On compte comme partenaires Agriculture et Agroalimentaire Canada, Ressources humaines et Développement des compétences Canada, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et la Province du Manitoba. Nous continuons aussi à renforcer nos partenariats avec les provinces d'Ontario et de la Colombie-Britannique afin de fournir des séances d'information sur la transition à la taxe de vente harmonisée. Nous utilisons des webinaires et des webémissions comme outils de sensibilisation. Cela permet aux contribuables qui se trouvent en région éloignée d'avoir accès facilement à des renseignements. Nous avons aussi mené une campagne d'intervention afin de fournir aux propriétaires de petites entreprises rurales de l'Ontario et de la Colombie-Britannique des renseignements sur la mise en oeuvre imminente de la taxe de vente harmonisée dans leurs provinces.</p> <p>Il est très important pour les bénéficiaires de prestations de pouvoir communiquer avec nous par téléphone. Bon nombre de personnes comptent sur le téléphone, car il s'agit de leur moyen de communication principal pour différentes raisons, comme la disponibilité et l'accès rapide aux renseignements et aux services. Les renseignements échangés au téléphone peuvent être essentiels aux mises à jour opportunes des dossiers et des calculs exacts des montants de prestations et de crédits. Le nombre de bénéficiaires du crédit pour la Prestation fiscale canadienne pour enfants et pour la TPS/TVH qui ont joint notre service téléphonique a dépassé 90 % pour la deuxième année consécutive. Le niveau de service accru offert aux bénéficiaires de prestations a été possible en raison des ressources supplémentaires affectées directement à nos services téléphoniques depuis 2008.</p> <p>Nous avons lancé le service de Demandes de prestations automatisées qui permet aux parents de demander des prestations pour enfants et familles dès la naissance de leur enfant en cochant une case sur leurs formulaires d'enregistrement de naissance provinciaux ou territoriaux.</p>
--	--	--

Priorités opérationnelles en matière d'impôt et de taxe

Relations efficaces

Le maintien de partenariats efficaces avec d'autres organismes et ministères fédéraux, avec les gouvernements des provinces, des territoires et des Premières nations accroît l'efficacité et l'efficience de notre administration du régime d'impôt et de prestations du Canada. La collaboration entre les administrations fiscales, y compris l'échange de renseignements de nature fiscale, est essentielle pour protéger l'intégrité du régime fiscal du Canada.

Type	Liens avec les résultats stratégiques	Progrès accomplis	Sommaire du rendement 2009-2010
Continue	<p>Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée</p> <p>et</p> <p>Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le paiements exacts auxquels ils ont droit</p>	Satisfait à toutes les attentes	<p>Nous avons maintenu une forte présence au sein d'organisations telles que le Centre interaméricain des administrateurs fiscaux, la Commonwealth Association of Tax Administrators, et le Centre de Rencontre et d'Études des Dirigeants des Administrations Fiscales afin de participer à l'avancement de protocoles et de pratiques permettant d'orienter le travail des administrations fiscales partout dans le monde.</p> <p>Nous avons travaillé avec un bon nombre de groupes internationaux, comme l'Organisation pour la coopération et le développement économiques, afin d'identifier les menaces à l'observation et prendre des mesures à cet égard. Nous avons aussi travaillé avec des groupes d'observation multilatéraux, comme le Centre d'information conjoint sur les abris fiscaux internationaux, avec qui nous menons des analyses des questions liées à l'observation.</p> <p>Nous avons renforcé nos relations avec d'autres administrations fiscales au moyen de conventions fiscales et d'échanges de renseignements fiscaux. En 2009-2010, nous avons participé, avec le ministère des Finances du Canada, à des négociations visant à mettre à jour les conventions existantes avec l'Australie, la Malaisie, les Pays-Bas, la Nouvelle-Zélande, la Pologne, Singapour et la Suisse. Nous avons de même cherché à échanger des renseignements fiscaux avec Anguilla, Aruba, les Bahamas, Bahreïn, les Bermudes, les îles Caïmans, la Dominique, Guernesey, Jersey, le Libéria, Sainte-Lucie, Saint-Kitts-et-Nevis, Saint-Vincent-et-les Grenadines, Saint-Marin, et les îles Turks et Caïcos. Ces relations renforcées permettent d'améliorer notre capacité à mener des travaux d'observation internationale en donnant à l'ARC l'accès aux renseignements fiscaux à l'étranger, y compris les renseignements bancaires, malgré les lois sur le secret bancaire.</p> <p>Notre relation avec le ministère des Finances du Canada est essentielle à la réussite des stratégies. En 2009-2010, nous avons travaillé avec ce ministère pour nous préparer à la mise en oeuvre de la taxe de vente harmonisée de l'Ontario et de la Colombie-Britannique.</p> <p>Lorsque nous administrons les programmes et versons des prestations et des crédits pour le compte des gouvernements clients, nous réduisons la nécessité d'effectuer un calcul distinct et d'avoir des systèmes de prestations aux niveaux fédéral, provincial et territorial. L'établissement et l'entretien de relations efficaces entre l'ARC et différents gouvernements clients leur permettent de collaborer avec nous plus facilement et les encouragent à utiliser nos systèmes de prestations, comme l'autorise la loi, dans la mesure du possible. Le travail coopératif permet de réduire le coût global du gouvernement.</p>

Priorités opérationnelles en matière d'impôt et de taxe	
	Pendant l'exercice 2009-2010, nous avons travaillé avec Ressources humaines et Développement des compétences Canada afin de déterminer si l'administration de la Prestation universelle pour la garde d'enfants est efficace et efficiente. On s'attend à obtenir les résultats de cet examen en 2010-2011.

Priorités opérationnelles en matière d'impôt et de taxe			
Validation des prestations			
Notre travail de validation aide les bénéficiaires de prestations à comprendre leurs droits et obligations et établit une présence crédible en matière d'observation afin de prévenir l'inobservation. Nous continuons d'assurer l'intégrité des programmes de prestations et de crédits grâce à des initiatives stratégiques axées sur la validation.			
Type	Liens avec les résultat stratégique	Progrès accomplis	Sommaire du rendement 2009-2010
Continue	Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le paiements exacts auxquels ils ont droit	Satisfait à toutes les attentes	<p>Nous avons appliqué certains éléments de notre stratégie d'observation afin d'améliorer l'exactitude des prestations et des crédits émis. Afin de mesurer des niveaux d'observation, nous examinons et vérifions les renseignements des bénéficiaires chaque année; nous communiquons avec les particuliers afin de confirmer les détails de leurs comptes.</p> <p>En 2009-2010, nous avons communiqué avec 212 017 bénéficiaires afin de confirmer l'exactitude des renseignements à leur dossier. Les réponses que nous avons reçues nous ont permis de déterminer quels bénéficiaires recevaient des paiements en trop et ceux qui recevaient des paiements en moins. Les résultats obtenus indiquent que nos examens ciblés révèlent avec succès les secteurs d'inobservation.</p> <p>Le calcul exact des prestations et des crédits dépend de la fourniture rapide des renseignements par les bénéficiaires. Il incombe à chaque bénéficiaire de nous fournir des renseignements complets et exacts afin de maintenir leur admissibilité et de recevoir le montant exact de prestations auxquelles ils ont droit. Les résultats de la plus récente étude sur la mesure des prestations indiquent que 94,4 % des bénéficiaires de la PFCE nous ont fourni des renseignements exacts; ils ont ainsi reçu les paiements de prestations auxquels ils avaient droit.</p>

Priorités de la gestion

La durabilité des opérations

Des pratiques de gestion modernes et innovatrices ainsi que la saine infrastructure sont des conditions nécessaires pour appuyer les services d'impôt, de prestation et services connexes de haute qualité que nous offrons pour le compte des gouvernements partout au Canada.

Type	Liens avec les résultats stratégiques	Progrès accomplis	Sommaire du rendement 2009-2010
Continue	<p>Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée</p> <p>et</p> <p>Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le paiements exacts auxquels ils ont droit</p>	Satisfait à toutes les attentes	<p>Pour nous assurer que nous répondons efficacement à nos obligations à l'égard de la responsabilité, nous utilisons deux outils complémentaires : l'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) menée par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et l'évaluation du Cadre de surveillance du Conseil de direction effectuée par notre Conseil. Ensemble, les deux outils présentent une évaluation complète du rendement de l'ARC en matière de gestion.</p> <p>L'évaluation du CRG en 2009-2010 a donné des résultats très positifs. Sur les 11 indicateurs, nous avons obtenu 7 cotes « fort » et 4 cotes « acceptable ». L'évaluation de notre Conseil de direction a donné des résultats très positifs aussi. Sur les 18 indicateurs, nous avons obtenu 14 cotes « fort » et 4 cotes « acceptable ».</p> <p>L'ARC a mis en oeuvre son premier plan d'investissement stratégique pluriannuel, appuyé d'une approche documentée à la gestion du portefeuille de projets. Le Comité de gestion de l'Agence examinait régulièrement les projets d'investissement afin de s'assurer que les ressources sont affectées aux priorités les plus élevées de l'ARC.</p> <p>Nous avons achevé notre Inventaire des risques organisationnels 2009. On a également élaboré le Plan d'action de l'ARC axé sur le risque afin de nous assurer d'avoir des stratégies d'intervention appropriées pour tous les risques relevés dans l'inventaire.</p> <p>L'ARC a élaboré et publié des lignes directrices afin d'aider les gestionnaires dans le domaine de la planification.</p> <p>Nous continuons de l'utilisation soutenue de processus de préqualification obligatoires (PPC) et du projet Transition vers les PPC au stade final. Les résultats initiaux indiquent que le temps nécessaire à la dotation a été réduit de 185 jours à moins de 100 jours.</p> <p>En 2009-2010, afin de compléter la Politique sur l'apprentissage de l'ARC, une directive et des procédures ont été élaborées dans le but de renforcer la planification, l'évaluation et l'harmonisation des investissements en matière d'apprentissage avec les objectifs de l'ARC.</p>

Priorités de la gestion (Suite)	
	<p>La technologie de l'information est un élément fondamental de la capacité de l'ARC liée à l'exécution de ses programmes et à la prestation de services aux Canadiens. Pour maintenir cette capacité, nous travaillons avec diligence afin de nous assurer que nos systèmes et notre infrastructure sont robustes, sécuritaires, fiables et récupérables. En 2009-2010, nous avons :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mis à jour avec succès les programmes d'Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario, de la Gestion du contenu d'entreprise, de l'Intégration du recouvrement des recettes et de la Restructuration des systèmes d'observation afin de répondre aux exigences opérationnelles changeantes de l'ARC. • remplacé l'ancienne technologie, entraînant de grandes améliorations à la capacité des systèmes et à la stabilité des applications. <p>Pour améliorer les contrôles qui sont déjà en place pour empêcher l'accès inapproprié et la divulgation de l'information, l'ARC a entrepris l'élaboration d'un programme de Gestion de l'identité et de l'accès.</p> <p>Nous avons élaboré la Stratégie de gestion de l'information de l'ARC 2010-2011 à 2012-2013.</p> <p>Nous avons modernisé davantage nos capacités d'évaluation et de gestion des vulnérabilités en déployant une technologie anti-espion à tous les postes de travail de l'ARC.</p>

Les mesures de notre résultat stratégique

Nous utilisons les mesures de nos résultats stratégiques pour évaluer le comportement conforme des contribuables canadiens. En utilisant des renseignements de sources internes et externes comme point de référence des renseignements sur l'observation, nous regroupons nos indicateurs en quatre catégories générales d'obligations des contribuables afin d'aider et de mesurer nos résultats par rapport à nos résultats stratégiques des services fiscaux : observation en matière d'inscription; observation en matière de production de déclaration; observation en matière de déclaration; et observation en matière de versement.

Pour faciliter davantage la recherche et l'exposé sur l'observation, nous analysons les segments de la population suivants : les particuliers, les travailleurs autonomes, les sociétés, les inscrits aux fins de la TPS/TVH et les employeurs. Notre exposé sur l'observation comprend des macro-indicateurs qui nous permettent d'évaluer les tendances de l'observation en matière de déclaration et de déterminer si les données économiques donnent une indication anticipée du changement dans les niveaux d'observation.

Observation en matière d'inscription

Les indicateurs de l'observation en matière d'inscription estiment le pourcentage des entreprises canadiennes qui se sont inscrites conformément à la loi dans le but de percevoir la TPS/TVH.

Notre mesure	Exercice	Évaluation de rendement	Qualité des données
Taux d'inscription à la TPS/TVH	2009-2010	Atteint	Bonne
	2008-2009	Atteint	Bonne

Nos indicateurs ¹	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
Entreprise canadiennes inscrites aux fins de la TPS/TVH ²	90 %	97,2 %	97,8 %	98,4 %	95,8 %	93,5 %	✓

¹ Les données pour la période de 2005-2006 à 2008-2009 ont été redressées à mesure que des renseignements plus complets et exacts ont été obtenus.

² Ces estimations utilisent le nombre des entreprises qui produisent leur déclaration à temps est utilisé comme indicateur approximatif des inscrits. La population des entreprises comprend de petites entreprises qui ne sont pas tenues de s'inscrire. Par conséquent, il est possible que l'indicateur approximatif sous estime la proportion des entreprises qui s'inscrivent pour percevoir la TPS/TVH.

✓ Atteint	<input checked="" type="checkbox"/> En grande partie atteint	✗ Non atteint	n/d Non disponible	S.O. Sans objet
-----------	--	---------------	--------------------	-----------------

Nos estimations du taux d'observation en matière d'inscription sont demeurées constamment au-dessus de notre objectif au cours des quelques dernières années.

Notre évaluation est également appuyée par les résultats de notre programme des non-inscrits, qui cherche à s'assurer que toutes les entreprises qui doivent s'inscrire aux fins de la TPS/TVH respectent leurs obligations. Chaque année, ce programme identifie plusieurs milliers de petites entreprises qui doivent s'inscrire, surtout de nouvelles entreprises ou celles qui viennent de dépasser le seuil d'inscription. Par conséquent, nous sommes persuadés qu'il y a un risque très faible que des moyennes ou grandes entreprises exercent des activités sans être inscrites aux fins de la TPS/TVH.

Observation en matière de production de déclaration

Les indicateurs de l'observation en matière de production de déclaration estiment le pourcentage de la population canadienne qui produit leur déclaration à temps.

Notre mesure	Exercice	Évaluation de rendement	Qualité des données
Observation en matière de production de déclaration - Taux de production à temps	2009-2010	En grande partie atteint	Bonne
	2008-2009	En grande partie atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
Taux de production de déclaration de revenus pour les particuliers de plus de 18 ans qui produisent leur déclaration à temps	90 %	92,8 %	93,0 %	92,5 %	92,8 %	92,8 %	✓
Sociétés – entreprises constituées en personne morale imposables qui ont produit leurs déclarations à temps ¹	90 %	86,4 %	86,4 %	85,8 %	84,4 %	85,5 %	×
Entreprises qui ont produit leurs déclarations de TPS/TVH à temps	90 %	91,8 %	91,4 %	n/d	90,5 %	n/d	S.O.
Employeurs qui ont produit leur déclarations T4 à temps	90 %	94,5 %	96,0 %	95,5 %	96,4 %	96,3 %	✓

¹ Le pourcentage restant des sociétés imposables utilisé pour ce calcul ont produit leur déclaration après la date limite, soit volontairement, soit en raison de nos efforts auprès des non-déclarants.

✓ Atteint	☑ En grande partie atteint	✗ Non atteint	n/d Non disponible	S.O. Sans objet
-----------	----------------------------	---------------	--------------------	-----------------

Pour évaluer l'observation des contribuables particuliers relativement à leur obligation de produire une déclaration de revenus à temps, nous comparons nos données pour les déclarants particuliers âgés de 18 ans ou plus avec celles du Recensement de la population de Statistique Canada pour la même population. En fait, ces estimations sont constamment demeurées au-dessus du niveau de 92,5 % pour chaque exercice depuis l'exercice 2001-2002, fournissant une tendance fiable pour le niveau élevé d'observation volontaire en matière de production de déclaration que nous constatons.

Notre recherche sur le comportement en matière de production indique que, pour le restant des particuliers qui n'observaient pas leurs obligations (7,2 % en 2005-2006 et en 2009-2010), une grande majorité d'entre eux ont produit leur déclaration dans un délai de cinq ans. Par exemple, même si 92,6 % des particuliers ont produit leurs déclarations à temps pour l'année d'imposition 2003, ce pourcentage est passé à 97,4 % en moins de cinq ans. La production de déclaration pour l'année d'imposition suivante (2004) a indiqué exactement la même tendance, atteignant 97,4 % en moins de cinq ans, et le comportement en matière de production de déclaration pour les années suivantes affiche une trajectoire semblable. Nous avons tiré de cette recherche la conclusion que la majorité des déclarants particuliers fautifs produisent leur déclaration dans un délai d'environ cinq ans, ce qui indique un taux de non-production à long terme d'environ 2,6 % pour la population âgée de 18 ans ou plus. Au cours des six

dernières années d'imposition, plus des deux tiers des déclarations produites tardivement n'avaient aucun impôt exigible pour une année d'imposition au moment de la production de la déclaration, le tiers restant devant de l'impôt pour au moins une année d'imposition.

Observation en matière de versement

Les indicateurs de l'observation en matière de versement estiment le pourcentage des contribuables qui ont payé leurs impôts exigibles à temps.

Notre mesure	Exercice	Evaluation de rendement	Qualité des données
Taux des paiements à temps	2009-2010	En grande partie atteint	Bonne
	2008-2009	En grande partie atteint	Bonne

Nos indicateur	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Evaluation
Particuliers qui ont versé l'impôt déclaré à temps	90 %	92,4 %	92,9 %	91,5 %	93,2 %	93,7 %	✓
Sociétés imposables qui ont versé l'impôt déclaré à temps	90 %	92,9 %	90,9 %	92,4 %	92,2 %	93,5 %	✓
Employeurs qui ont acheminé des retenues à la source à temps pour le compte de leurs employés	90 %	88,7 %	87,7 %	89,2 %	87,3 %	89,9 %	☑
Tendance du ratio de la dette fiscale en souffrance par rapport aux recettes brutes en espèces ¹	Tendance à la baisse	5,64 %	5,78 %	6,30 %	6,65 %	6,98 %	×

¹ Cet indicateur a été redressé pour la période de 2005-2006 à 2008-2009 afin de tenir compte des plus récentes données disponibles.

✓ Atteint	☑ En grande partie atteint	× Non atteint	n/d Non disponible	S.O. Sans objet
-----------	----------------------------	---------------	--------------------	-----------------

Nous mesurons la manière dont divers segments de contribuables respectent leurs obligations en matière de versement par le niveau selon lequel ils paient tous leurs impôts, en fonction de l'autocotisation, à la date limite ou avant. Lorsque des sommes dues ne sont pas versées au moment de la production de la déclaration, nous prenons des mesures pour en obtenir le paiement.

Pour les employeurs qui versent des retenues à la source pour le compte de leurs employés, le taux de versement à temps est en dessous de notre objectif de 90 % depuis plusieurs années. Cette année, nos estimations laissent toutefois entendre que les employeurs ont effectué leurs versements de façon plus ponctuelle par rapport aux années antérieures. C'est pourquoi nous sommes enclins à conclure que nous avons en grande partie atteint notre objectif pour cette mesure de l'observation.

Observation en matière de déclaration

Nous menons divers examens et vérifications afin de déterminer les secteurs où la déclaration par des particuliers et des sociétés peut ne pas être conforme à leurs obligations de déclarer des renseignements complets et exacts.

En 2009-2010, nos programmes d'examen ont déterminé que 15,4 % des demandes ou des déductions effectuées par des particuliers étaient non conformes, ce qui veut dire qu'elles seraient refusées après l'examen¹. Il faut noter que le nombre et le type de crédits et de déductions ont changé au cours de la période de 2007-2008 à 2009-2010, de sorte que le taux d'inobservation présenté dans le tableau ci-dessus représente à la fois des changements à l'observation et à la portée de l'étude.

Résultats des examens des déclarations de revenus des particuliers	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Taux d'inobservation (%)	14,7	14,8	16,5	15,4
Valeur de l'impôt supplémentaire cotisé (en millions \$)	669	890	895	987

Dans le cas des grandes entreprises, nous avons repéré les cas d'inobservation et pris des mesures à leur égard au moyen d'une combinaison de vérifications de l'entreprise et d'évaluation du risque, qui comprend la recherche, et la surveillance. Cette approche comporte une évaluation annuelle des risques des grandes entreprises qui utilisent une expertise dans l'ensemble de l'ARC pour évaluer les niveaux du risque en utilisant des renseignements sur la nature de l'entreprise du contribuable, son comportement actuel et passé, y compris la planification fiscale abusive, et la transparence. Nous utilisons aussi les renseignements de nos partenaires de conventions fiscales qui indiquent un risque possible de comportement non conforme. Notre dépendance accrue à l'égard de la recherche liée à l'établissement d'objectifs répond à la manière dont les grandes entreprises ont évolué en raison de la mondialisation, du commerce électronique et d'autres tendances électroniques qui ont rendu certaines structures d'entreprise complexes plus sensibles aux risques d'inobservation.

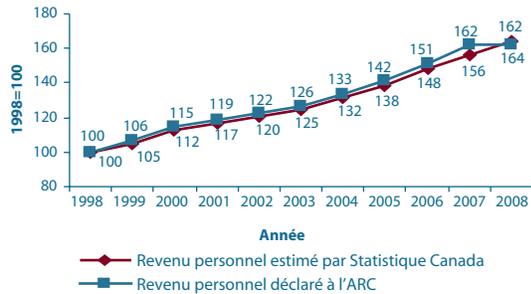
Pour les petites entreprises, y compris les travailleurs autonomes, nous comptons davantage sur l'évaluation du risque dans la sélection d'entreprises pour vérification. Notre programme de vérification des petites et moyennes entreprises sélectionne les vérifications qu'il effectue en fonction d'un éventail de renseignements sur le risque qui comprennent l'historique du risque et les indicateurs de la condition de l'entreprise qui sont associés au risque d'inobservation.

De plus, nous surveillons et analysons un certain nombre de macro-indicateurs qui évaluent les tendances globales du comportement des contribuables relativement à l'observation en matière de déclaration.

1. Les crédits et les déductions pour l'échantillon aléatoire en 2009-2010 comprenaient un crédit supplémentaire comparativement à l'exercice précédent, avec un taux d'inobservation inférieur à la moyenne. Exclure ce poste entraînerait un taux d'inobservation de 17 %. De même, l'étude qui a produit les résultats de 2008-2009 comprenait un poste qui ne faisait pas partie des principaux crédits et déductions pour l'exercice précédent. Exclure ces derniers de 2008-2009 et de 2009-2010 entraînerait des taux d'inobservation de 16,2 % et de 16,7 %.

Macro-indicateurs

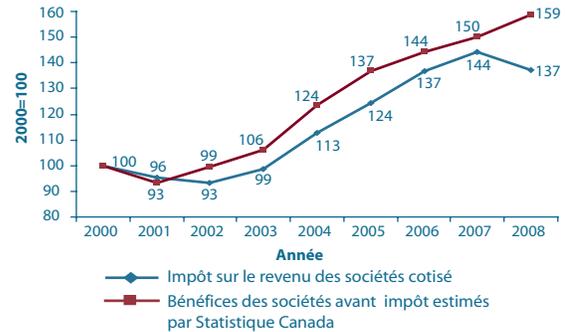
Figure 1 La tendance du revenu personnel déclaré à l'ARC comparativement au revenu personnel estimé par Statistique Canada.



Les chiffres pour les années 2005, 2006 et 2007 ont été redressés en raison de données améliorées.

Qualité des données : Raisonnable

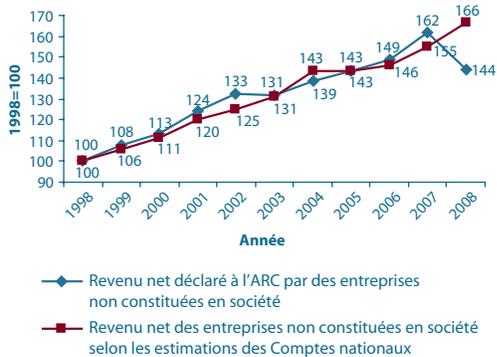
Figure 2 La tendance de l'impôt sur le revenu des sociétés cotisé par rapport aux bénéfices des sociétés avant impôt déclarés à Statistique Canada



Les chiffres pour les années 2001 et 2002 ont été redressés en raison de données améliorées.

Qualité des données : Raisonnable

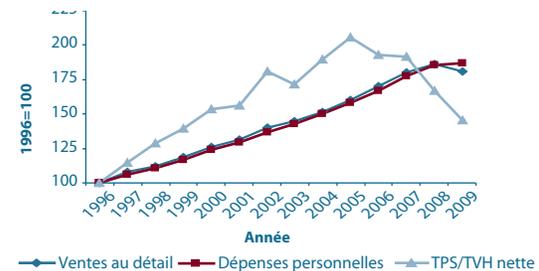
Figure 3 La tendance du revenu net des entreprises non constituées en société qui nous est déclaré par rapport à l'estimation de Statistique Canada pour ses Comptes nationaux



Les chiffres pour les années 2005, 2006 et 2007 ont été redressés en raison de données améliorées.

Qualité des données : Raisonnable

Figure 4 La tendance du revenu net de la TPS/TVH de l'ARC comparativement aux ventes au détail et aux dépenses personnelles estimées par Statistique Canada



Qualité des données : Raisonnable

Conclusion

Nos mesures des résultats stratégiques présentent des estimations de l'observation en matière de production de déclarations, d'inscription, de versement et de déclaration afin d'évaluer les niveaux d'observation volontaire des lois fiscales du Canada. Notre examen de ces estimations pour l'exercice 2009-2010 indique que l'observation volontaire est demeurée généralement élevée, bien que la valeur monétaire de l'inobservation repérée soit de plus en plus importante financièrement. Selon notre évaluation de nos indicateurs de résultats, ceux-ci correspondent à un haut niveau d'observation chez les contribuables.

Nous estimons est que nous avons atteint notre résultat stratégique des Services fiscaux en 2009-2010. Nous tirons, en grande partie, notre conclusion générale de la proportion importante de l'assiette fiscale du Canada provenant du revenu des particuliers qui est assujettie à l'établissement de rapports par des tiers et au reste qui provient des grandes sociétés assujetties à un taux élevé de vérification. De plus, une grande partie de notre assurance voulant que nous atteignons notre résultat stratégique est fondée sur notre système rigoureux basé sur le contrôle et l'équilibre, ce qui comprend à la fois des mesures préventives et dissuasives. Ces activités intègrent un mélange d'outils d'observation.

Nos mesures du résultat stratégique des Programmes de prestations

Notre mesure	Exercice	Évaluation de rendement	Qualité des données
Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le paiements exacts auxquels ils ont droit	2009-2010	Atteint	Bonne
	2008-2009	Atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
Établissement de l'admissibilité							
Pourcentage des bénéficiaires potentiels qui reçoivent la PFCE	95 %	S.O.	S.O.	S.O.	94,9 %	S.O. ¹	S.O.
Le délai de traitement des paiements							
Les bénéficiaires de prestations reçoivent les paiements à temps	99 %	99,9 %	99,9 %	99,9 %	99,9 %	99,7 %	✓
Les paiements de prestations sont exacts							
Les bénéficiaires de la Prestation fiscale canadienne pour enfants fournissent des renseignements complets et exacts, et reçoivent les paiements auxquels ils ont droit	95 %	95,1 %	95,5 %	95,5 %	92,9 %	94,4 %	☑
Dette de trop-payée de la PFCE en pourcentage des paiements versés	<0,4 %	0,3 %	0,2 %	0,3 %	0,4 %	0,1 %	✓
Les provinces, les territoires et les autres ministères comptent sur l'ARC comme important fournisseur de services							
Nombre de programmes et de services administrés	À la hausse	67	72	77	93	96	✓

¹ Ces pourcentages sont disponibles uniquement pour les années de recensement.

✓ Atteint	☑ En grande partie atteint	✗ Non atteint
-----------	----------------------------	---------------

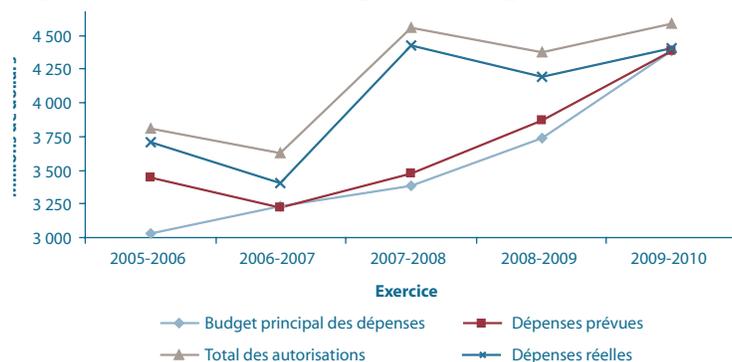
n/d Non disponible	S.O. Sans objet
--------------------	-----------------

Selon notre évaluation, nous avons atteint notre résultat stratégique des Programmes de prestations. Grâce aux efforts que nous avons déployés pour administrer les programmes de prestations, les familles et les particuliers admissibles ont reçu en temps opportun des paiements de prestations exacts. De leur côté, nos clients gouvernementaux ont reçu des services fiables, ont vu leurs frais administratifs réduits et ont bénéficié d'une observation plus efficace. Les bénéficiaires de prestations peuvent compter sur l'ARC en ce qui concerne l'administration d'un système de prestations mieux intégré et d'une plus grande intégrité et être assurés que l'ARC contribue à la réduction du coût général du gouvernement au Canada.

Pour obtenir d'autres renseignements au sujet des réalisations par notre résultat stratégique, visitez notre site Web : www.arc.gc.ca/rapportannuel

Tendances au chapitre des dépenses

Figure 5 Tendances au chapitre des dépenses



	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
(en millions de dollars)					
Budget principal des dépenses	3 029	3 228	3 380	3 737	4 388
Dépenses prévues	3 450	3 222	3 480	3 875	4 388
Total des autorisations	3 812	3 626	4 560	4 371	4 586
Dépenses réelles	3 707	3 405	4 423	4 199	4 407

Pour la période de 2005-2006 à 2009-2010, le total des dépenses comprend les crédits parlementaires et les sources de revenus suivants : le budget principal des dépenses, les budgets supplémentaires des dépenses, le crédit 5 du Conseil du Trésor (CdT) – Éventualités du gouvernement, le crédit 15 du CdT – Rajustements de la rémunération et le crédit 23 du CdT – Besoins en matière de rémunération ainsi que les reports de fonds inutilisés des années précédentes. Sont inclus également la dépense des revenus résultant de la poursuite des opérations de l'Agence du revenu du Canada (ARC) en vertu de l'article 60 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, les versements d'allocations spéciales pour enfants, les paiements aux agences de recouvrement privées en vertu de l'article 17.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, ainsi que les versements législatifs aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre*.

Depuis 2005-2006, l'augmentation du niveau de référence du crédit 1 de l'Agence du revenu du Canada est principalement attribuable à ce qui suit : les conventions collectives / attributions de contrats; les mesures de vérification et d'exécution législatives améliorées, incluant les initiatives liées aux politiques et aux opérations découlant des budgets et des énoncés économiques fédéraux; le transfert provenant de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour les services en matière d'installations et de biens immobiliers; la prise en charge des responsabilités associées à l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés de l'Ontario, l'Accord sur le bois d'oeuvre résineux et au problème de l'évitement fiscal interprovincial.

L'augmentation au crédit 1 est compensée par divers exercices de réduction budgétaire, incluant la revue en 2005 des dépenses et les réductions en approvisionnement; les mesures de compression des dépenses de 2006; les économies coût-efficacité réalisées au budget fédéral de 2007; les économies découlant de l'examen stratégique du budget fédéral de 2008.

Les autorisations législatives de l'Agence ont fluctué au cours de la période de 2005-2006 à 2009-2010 en raison des éléments suivants: rajustements aux versements d'allocations spéciales pour enfants, pour les enfants admissibles à la charge des institutions spécialisées; rajustements aux taux de contribution aux régimes d'avantages sociaux des employés; augmentations de la dépense des revenus résultant de la poursuite des opérations en vertu de l'article 60 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*; instauration entre 2007-2008 et 2009-2010 des paiements aux agences de recouvrement privées en vertu de l'article 17.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*; versements législatifs aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre*.

En 2009-2010, des autorisations totales de 4 586,2 millions de dollars, les dépenses réelles de l'ARC totalisaient 4 406,5 millions de dollars, portant le solde inutilisé à 179,6 millions de dollars à la fin de l'exercice. Après avoir tenu compte des ressources non utilisées liées aux fiducies résiduelles à l'étranger et au financement de l'affectation à but spécial liée aux installations, ainsi que les coûts pour les régimes d'avantages sociaux des employés associés à la conversion des autres coûts de fonctionnement aux coûts reliés au personnel, les 150,3 millions de dollars restants peuvent être utilisés par l'Agence en 2010-2011. Ce montant représente 3,3 % des autorisations totales.

Crédits votés et législatifs

<i>(en milliers de dollars)</i>	2007-2008	2008-2009	2009-2010	
	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Budget principal des dépenses	Dépenses réelles
1 Dépenses du programme et dépenses recouvrables au titre du <i>Régime de pensions du Canada et de la Loi sur l'assurance-emploi</i>	3 023 433	3 154 525	3 114 391	3 297 434
(S) Ministre du Revenu national – Traitement et allocation pour automobile	71	76	78	78
(S) Dépense des revenus résultant de la poursuite des opérations en vertu de l'article 60 de la <i>Loi sur l'Agence du revenu du Canada</i>	171 763	219 585	204 803	213 920
(S) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	402 012	419 900	413 423	469 401
(S) Versements d'allocations spéciales pour enfants	208 163	211 848	221 000	215 264
(S) Paiements aux agences de recouvrement privées en vertu de l'article 17.1 de la <i>Loi sur la gestion des finances publiques</i>	12 431	9 067	5 279	3 286
(S) Paiements en vertu de la <i>Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie</i>	992	489		13
(S) Versements législatifs aux provinces en vertu de la <i>Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre</i>	603 602	180 495	429 000	205 545
(S) Produits de la disposition des biens excédentaires de la Couronne	126	785		111
(S) Montants adjugés par la cour	366	1 886		1 496
Total de l'Agence	4 422 959	4 198 656	4 387 974	4 406 548

Autorisations approuvées après le dépôt du Budget principal des dépenses

Le tableau suivant expose en détail les autorisations reçues par l'Agence après le dépôt du Budget principal des dépenses et correspond aux autorisations totales montrées à la page 11.

(en milliers de dollars)	
Budget principal des dépenses 2009-2010	4 387 974
Dépenses prévues (RPP)	4 387 974
Report de fonds non utilisés en 2008-2009	147 065
Indemnités de départ, bénéfices parentaux et crédits de congés	70 860
Diverses conventions collectives	56 641
Rajustement de fin d'exercice aux autorités législatives	
Cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés	55 978
Versements législatifs aux provinces en vertu de la <i>Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre</i>	(223 455)
Allocations spéciales pour enfants	(5 736)
Réduction des paiements aux agences de recouvrement privées	(1 993)
Réforme de l'administration de la taxe de vente provinciale	39 957
Transfert de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour l'augmentation des frais de service en matière d'installations et biens immobiliers	18 551
Initiatives découlant du budget fédéral de 2009 en appui au Plan d'action économique du Canada telles que le crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire et le crédit d'impôt pour l'achat d'une première habitation	12 338
Programmes de publicité gouvernementale	11 000
Rajustement aux revenus disponibles principalement pour traiter les réclamations d'Assurance-Emploi pour le compte de Service Canada au Québec et en Ontario	9 117
Initiative sur l'interopérabilité et la gérance financières en soutien aux Systèmes administratifs d'entreprise	6 349
Montants adjugés par la cour	1 496
Accroissement de l'embauche d'étudiants dans la fonction publique fédérale	861
Produits de la disposition des biens excédentaires de la Couronne	111
Paievements en vertu de la <i>Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie</i>	13
Réduction dans la recherche sur l'opinion publique	(564)
Transfert à Affaires étrangères et Commerce international – Pour fournir un soutien au personnel de l'ARC dans les missions à l'étranger.	(203)
Transfert au Secrétariat du Conseil du Trésor – Pour appuyer la communauté nationale des gestionnaires	(200)
Autorisations totales à la fin de l'exercice	4 586 160

Section II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique

Aide aux contribuables et aux entreprises (AP1)

Résultat stratégique de l'Agence du revenu du Canada

Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée

Secteurs de résultats du gouvernement du Canada

Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens

Avantages pour les Canadiens

Notre secteur de l'Aide aux contribuables et aux entreprises aide les contribuables, les entreprises et les inscrits à respecter leurs obligations en vertu du système d'autocotisation du Canada en fournissant un accès à des renseignements opportuns et précis. Les contribuables ont accès aux renseignements dont ils ont besoin au moyen de divers modes (p. ex. notre site Web, nos services téléphoniques, nos publications imprimées, les visites en personne et nos activités de visibilité). Il fournit aussi des décisions et des interprétations afin de clarifier et d'interpréter les lois fiscales, ainsi qu'aux fins du RPC/AE, et aux fins de l'application des lois fiscales fédérales régissant les régimes enregistrés et les organismes de bienfaisance enregistrés.

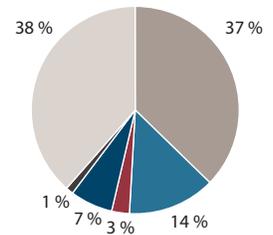
Nos **résultats escomptés** sont les critères que nous utilisons pour mesurer l'efficacité de nos activités et en rendre compte aux Canadiens. Nous exécutons cette activité de programme afin de réaliser ce qui suit :

Les contribuables, les entreprises et les inscrits ont accès à des produits et à des services d'information opportuns et précis en matière d'impôt et les cas d'inobservation des lois applicables chez les organisations et les entreprises qui administrent et/ou produisent des régimes enregistrés, les organismes de bienfaisance et les produits passibles du droit d'accise sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

Ressources financières 2009-2010 (en milliers de dollars)			Ressources humaines (ETP) 2009-2010		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Prévues	Réelles	Écart
690 626 \$	542 727 \$	531 371 \$	4 137	3 817	320

Aperçu de l'AP1

Figure 6 Dépenses réelles



Dépenses totales : 531 millions \$

- Demands de renseignements et services d'information 198 M\$
- Décisions et interprétations 73 M\$
- Régimes enregistrés 14 M\$
- Organismes de bienfaisance 36 M\$
- Politique législative 5 M\$
- Versements législatifs en vertu de l'Accord Canada/États-Unis sur le bois d'œuvre résineux 205 M\$

* En raison de l'arrondissement, le total des pourcentages peut ne pas équivaloir à 100 %.

Principales données

Demands de renseignements et services d'information – Nous avons traité plus de 17,7 millions de demandes de renseignements de la part du public et enregistré plus de 35,6 millions de visites sur le site Web de l'ARC.

Décisions et interprétations en matière d'accise et de TPS/TVH – Nous avons traité plus de 3 700 demandes de renseignements écrites relatives à des décisions et des interprétations ainsi que traité plus de 101 000 demandes de renseignements téléphoniques relatives à la TPS/TVH.

Décisions aux fins du RPC/AE – Nous avons traité plus de 73 000 demandes de décisions.

Régimes enregistrés – Nous avons assuré la conformité d'environ 33 000 régimes (p. ex., régimes de pension enregistrés, régimes de participation différée aux bénéficiaires, régimes de prestations supplémentaires de chômage, placements enregistrés), examiné les déclarations connexes et mené 470 vérifications.

Organismes de bienfaisance – Nous avons traité plus de 80 000 déclarations de renseignements annuelles pour les organismes de bienfaisance et mené 719 vérifications.

Contribution aux priorités de l'ARC

Renforcement du service et intégrité fiscale

Pour appuyer ces priorités, en 2009-2010, nous avons réalisé ce qui suit :

Comme on l'indique dans notre <i>Rapport sur les plans et les priorités 2009-2010</i>	Réalizations
Améliorer la gamme d'options de libre-service	<p>Nous avons ajouté « Smartlinks » aux pages de transaction de Mon Dossier d'entreprise afin d'encourager et de soutenir les contribuables qui utilisent ce service.</p> <p>Nous avons formulé des recommandations importantes d'améliorations fondées sur l'analyse des visites des utilisateurs dans le site Web.</p> <p>Nous avons amélioré notre portail en ligne et l'application des postes de travail des agents des services aux contribuables afin de nous assurer que toute la documentation pertinente (telle que les renseignements sur la taxe de vente harmonisée pour les résidents de l'Ontario et de la Colombie-Britannique et sur le crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire) a été publiée sur le site Web et ajoutée à leur matériel de référence en ligne.</p> <p>Les améliorations apportées au site intranet des Services aux contribuables et au moteur de recherche interne ont permis aux agents de fournir un meilleur service.</p>
Optimiser la voie téléphonique	<p>Selon des résultats du profil des demandes de renseignements ainsi que des consultations avec les agents des centres d'appels, nous avons sélectionné des sujets de demandes de renseignements hautement complexes qui correspondent mieux aux compétences des experts en la matière des Centres d'expertise. Nous avons réacheminé les appels liés à ces sujets à ces experts afin d'améliorer la qualité et l'efficacité de nos services.</p>
Renforcer les activités de visibilité	<p>Nous avons présenté des séances d'information sur la transition à la taxe de vente harmonisée en Ontario et en Colombie-Britannique. Afin de faciliter cette transition, nos agents des demandes de renseignements ont participé à notre campagne de rappel de sensibilisation afin de fournir aux propriétaires de petites entreprises rurales les renseignements sur l'application à venir de la taxe de vente harmonisée.</p> <p>Dans le cadre de notre Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, nous avons observé une augmentation du nombre de bénévoles et du nombre de déclarations qu'ils ont préparées pour les contribuables qui sont admissibles à ce service. Dans le but de maximiser l'utilisation de la technologie, nous avons lancé un programme de formation en ligne dans le site Web de l'ARC pour les bénévoles communautaires.</p> <p>Nous avons effectué de nombreuses activités de sensibilisation pour les particuliers et les entreprises et avons remarqué que le nombre de participants a augmenté de manière importante par rapport à l'année précédente.</p>
Mettre en application un nouveau régime d'estampillage des produits du tabac muni de fonctions de sécurité ouvertes et secrètes	<p>En tant qu'étape importante pour empêcher que les produits du tabac de contrebande entrent sur le marché canadien, et pour appuyer les objectifs en matière de santé du gouvernement du Canada, nous avons mis au point un prototype de timbre d'accise sur le tabac, qui fait actuellement l'objet d'essai par l'industrie du tabac. Le 29 mars 2010, le projet de loi C-9 a été déposé au Parlement. Il comprend des propositions de modifications à la <i>Loi de 2001 sur l'accise</i> qui visent à appuyer la mise en oeuvre du timbre, prévue en 2010-2011. Le projet de loi a reçu la sanction royale en juillet 2010.</p>

Comme on l'indique dans notre <i>Rapport sur les plans et les priorités 2009-2010</i> (Suite)	Réalisations
Continuer la mise en oeuvre d'une approche axée sur les risques quant aux régimes enregistrés	Le processus d'enregistrement des régimes enregistrés a été simplifié à l'aide d'une approche axée sur le risque afin de nous assurer que des ressources étaient consacrées aux régimes qui présentaient les risques les plus élevés. En 2009-2010, nous avons mené un examen sur la modernisation des programmes de vérification au bureau et sur place afin de nous assurer qu'ils fonctionnaient de la manière la plus efficiente et efficace possible. Nous menons nous avons réussi à accroître le nombre de vérifications des régimes enregistrés de 5,9 %.
Moderniser et renforcer le programme des organismes de bienfaisance	Nous avons beaucoup accéléré la réponse aux demandes simples et régulières d'obtention du statut d'organisme de bienfaisance enregistré dans les délais établis. En 2009-2010, l'arrivée des demandes d'enregistrement est demeuré relativement uniforme; cependant, des changements de procédures à cette charge de travail ont été mis en oeuvre et ont amélioré notre temps de réponse.

Leçons retenues

Ce qui a bien fonctionné : Nous avons amélioré la qualité de nos services aux contribuables en les rendant plus opportuns, plus accessibles et plus conviviaux. Nous avons maintenu nos niveaux élevés d'accessibilité aux demandeurs pour tous nos services téléphoniques de demandes de renseignements. Les efforts en matière d'observation au sein de l'industrie du tabac se sont accrus grâce à l'élaboration et à la mise à l'essai un prototype de timbre d'accise sur le tabac. Nous avons aussi mis en oeuvre des initiatives visant des remboursements rétroactifs et le paiement de droits plus élevés en vertu de l'*Accord de 2006 sur le bois d'oeuvre résineux*.

Ce qui pourrait être amélioré : En 2009-2010, notre défi est de poursuivre la transformation de toutes les voies de service, pour bien répondre aux besoins des contribuables et ainsi encourager l'observation volontaire. Nous devons continuer à améliorer notre offre de services diversifiés pour tenir compte des modifications législatives et pour accroître notre capacité de répondre aux besoins évolutifs en information des contribuables. Un des moyens qui nous permettra de poursuivre ces améliorations sera de tirer profit des technologies émergentes.

Fiche de rendement

Résultat escompté	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les contribuables, les entreprises et les inscrits ont accès en temps opportun à des renseignements exacts	2009-2010	Atteint	Bonne
	2008-2009	En grande partie atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
Appels généraux répondus dans un délai de deux minutes après la mise en attente	80 %	80 %	82 %	83 %	82 %	81 %	✓
Appels des entreprises répondus dans un délai de deux minutes après la mise en attente	80 %	85 %	81 %	82 %	87 %	86 %	✓

Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
Appels des organismes de bienfaisance répondus dans un délai de deux minutes après la mise en attente	80 %	86 %	88 %	86 %	87 %	90 %	✓
Répondre aux demandes écrites de décisions et d'interprétations relatives à la TPS/TVH dans un délai de 45 jours ouvrables suivant la réception de la demande	80 %	88 %	87 %¹	89 %	93 %	94 %	✓
Nombre moyen de jours pour l'envoi aux contribuables d'une interprétation technique en matière d'impôt sur le revenu	90 jours (moy.)	87 jours	105 jours	89 jours	91 jours	89 jours	✓
Nombre moyen de jours pour l'envoi aux contribuables d'une décision anticipée en matière d'impôt sur le revenu	60 jours (moy.)	84 jours	94 jours	101 jours	104 jours	98 jours	×
Pourcentage des décisions aux fins du RPC/AE émises dans la limite des délais visés	85 %	91 %	84 %	93 %	91 %	88 %	✓
Pourcentage des réponses aux demandes simples d'enregistrement des organismes de bienfaisance dans les délais établis (2 mois)	80 %	S.O.	S.O.	42 %	58 %	82 %	✓
Pourcentage des réponses aux demandes régulières d'enregistrement des organismes de bienfaisance dans les délais établis (6 mois)	80 %	S.O.	S.O.	53 %	22 %	80 %	✓
Pourcentage des demandes de régimes enregistrés examinées dans la limite des délais établis	85 %	96 %	97 %	94 %	92 %	86 %	✓
Pourcentage des documents de référence internes mis à jour avec exactitude pour les agents des services aux contribuables et des organismes de bienfaisance	100 %	S.O.	S.O.	S.O.	100 %	100 %	✓
Pourcentage des demandeurs de renseignements généraux qui joignent notre service téléphonique ²	90 %	83 %	83 %	84 %	92 %	91 %	✓
Pourcentage des demandeurs de renseignements sur les entreprises qui joignent notre service téléphonique ²	90 %	91 %	86 %	79 %	94 %	93 %	✓
Demandeurs de renseignements sur les organismes de bienfaisance qui joignent notre service téléphonique	90 %	93 %	96 %	93 %	92 %³	95 %	✓

¹ Cet indicateur est devenu une norme de service en 2006-2007. Les résultats des années antérieures tiennent compte du rendement par rapport à un objectif interne.

² Les objectifs d'accessibilité des demandeurs de renseignements généraux et sur les entreprises sont passé de 80 % à 90 % en 2008-2009.

³ Ce résultat a été redressé.

Résultat escompté	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard	2009-2010	Atteint	Bonne
	2008-2009	Atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
Pourcentage des examens réglementaires de la taxe d'accise achevés par rapport aux examens prévus	90 %	S.O.	S.O.	98 %	91 %	92 %	✓
Pourcentage des vérifications de la taxe d'accise achevées par rapport aux vérifications prévues	90 %	S.O.	S.O.	100 %	96 %	109 %	✓
Pourcentage des vérifications de régimes enregistrés achevées par rapport aux vérifications prévues	100 %	S.O.	S.O.	S.O.	96 %	101 %	✓
Pourcentage des vérifications d'organismes de bienfaisance enregistrés achevées par rapport aux vérifications prévues	100 %	S.O.	S.O.	S.O.	100 %	89 %	×

✓ Atteint	<input checked="" type="checkbox"/> En grande partie atteint	✗ Non atteint
-----------	--	---------------

n.d. Non disponible	S.O. Sans objet
---------------------	-----------------

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur cette activité de programme, veuillez consulter le www.arc.gc.ca/rapportannuel.

Avantages pour les Canadiens

Nos programmes contribuent à ce que les particuliers et les entreprises respectent leurs obligations en matière de production, de déclaration et de paiement. Nous entreprenons une vaste gamme d'activités pour établir la cotisation des déclarations de revenus et traiter les paiements des particuliers et des entreprises. Nous utilisons l'évaluation du risque, le rapprochement de données provenant de tiers et la validation des renseignements dans le but de repérer les cas d'inobservation et de prendre des mesures à leur égard.

Nos **résultats escomptés** sont les critères que nous utilisons pour mesurer et présenter l'efficacité de nos activités aux Canadiens. Nous menons cet activité de programme afin d'attendre les résultats escomptés suivants :

Les particuliers, les entreprises et les inscrits reçoivent des avis de cotisation exacts et à temps et le traitement des paiements d'impôt est effectué de façon précise et en temps opportun alors que les examens ciblés repèrent et résolvent les cas d'inobservation des particuliers à l'égard des lois fiscales applicables

Ressources financières 2009-2010 <i>(en milliers de dollars)</i>			Ressources humaines (ETP) 2009-2010		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Prévues	Réelles	Écart
587 917 \$	728 359 \$	690 835 \$	6 511	6 867	(356)

Principales données

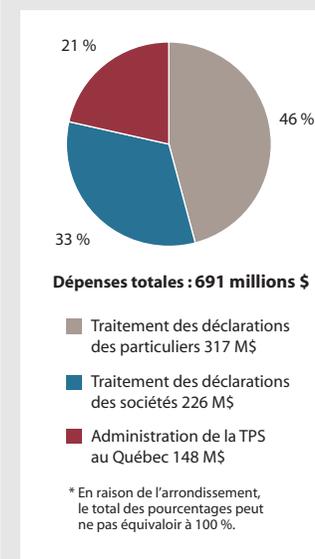
Traitement des déclarations de revenus des particuliers – Nous avons traité plus de 26,7 millions de déclarations de revenus des particuliers, dont plus de 11 millions étaient sur papier; nous avons remboursé près de 26,6 milliards de dollars à plus de 17 millions de particuliers et traité plus de 229 000 déclarations de fiducie. Il y a eu plus de 338 000 nouvelles inscriptions et plus de 4,5 millions de visites à Mon dossier.

Traitement des déclarations des sociétés – Nous avons traité près de 1,6 million de déclarations de renseignements. Nous avons aussi traité plus de 1,9 million de déclarations des sociétés et 7 millions de déclarations de TPS/TVH.

Nous avons traité plus de 34,4 millions de paiements totalisant un peu plus de 357,9 milliards de dollars.

Aperçu de l'AP2

Figure 7 Dépenses réelles



Contribution aux priorités de l'ARC

Intégrité fiscale et renforcement du service

Pour appuyer ces priorités, en 2009-2010, nous avons réalisé ce qui suit :

Comme on l'indique dans notre <i>Rapport sur les plans et les priorités 2009-2010</i>	Réalizations
Optimiser l'efficacité des programmes et l'exactitude de la cotisation de l'impôt dû	<p>En 2009-2010, nous nous sommes engagés à éliminer certains obstacles et exclusions particulières relativement à la production par voie électronique pour les entreprises.</p> <p>Depuis l'automne 2009, les sociétés qui participent à la recherche scientifique et au développement expérimental (RS&DE) peuvent produire leur déclaration de revenus au moyen du système de transmission par Internet des déclarations des sociétés.</p> <p>Dans le but d'élargir la population admissible à la production par voie électronique, nous avons augmenté la limite de déclarations de crédit de TPS/TVH produites par voie électronique. Cela a permis aux inscrits de transmettre par IMPÔTNET leur déclaration de TPS/TVH plutôt que d'envoyer une déclaration papier pour les périodes dont le solde de crédit est supérieur à 10 000 \$ et inférieur à 50 000 \$.</p>
Améliorer la capacité à traiter les cas d'inobservation	<p>Au fil des années, nous avons amélioré notre capacité à mener des activités de postcotisation pour les déclarations de particuliers. Nous reconnaissons le besoin de mettre en place des mesures également efficaces en vue d'améliorer les capacités d'évaluation du risque de nos programmes d'observation visant les déclarations de revenus des sociétés T2. À ce sujet, nous avons lancé le Programme de revue de cotisation des sociétés. L'objectif de ce nouveau programme est de renforcer la couverture générale de l'observation de l'ARC et de mieux repérer les activités non conformes dans les déclarations des sociétés. Il est important de noter que nous sommes actuellement aux étapes d'élaboration de ce programme et, par conséquent, nous n'avons pas produit de données mesurables pour 2009-2010.</p>
Améliorer les services électroniques	<p>À l'automne 2009, l'ARC a lancé une nouvelle option appelée « Mon paiement ». Ce service permet aux particuliers et aux entreprises de faire des paiements par voie électronique, à l'aide d'un lien sécurisé avec les établissements financiers canadiens participants qui offrent le service de paiement Interac® en ligne¹. Mon paiement devrait simplifier la comptabilité puisque le transfert du paiement est immédiat; il n'est pas nécessaire que les contribuables payent à l'avance pour s'assurer que leur paiement arrive à temps ou qu'ils surveillent leur compte en raison d'un chèque en transit.</p> <p>Nous avons ajouté plus d'options à Mon dossier, notre portail sécurisé qui permet aux particuliers de voir des renseignements sur leurs impôts et leurs prestations. Les contribuables peuvent maintenant voir certains feuillets de renseignements T4, ainsi que leurs droits de cotisation inutilisés à leur compte d'épargne libre d'impôt.</p> <p>Nous avons lancé une nouvelle option de production par Internet pour les déclarations de TPS/TVH.</p>

Comme on l'indique dans notre <i>Rapport sur les plans et les priorités 2009-2010</i> (Suite)	Réalisations
	Notre service Représenter un client, qui offre aux représentants autorisés un point d'accès unique et sécurisé à de nombreux renseignements de leurs clients, continue de susciter une attention considérable de la part des représentants. En 2009-2010, l'ARC a permis aux propriétaires d'entreprise et aux administrateurs principaux de voir les opérations effectuées par les représentants dans les comptes de particuliers et aux représentants de télécharger des listes de clients.
Maintenir des relations efficaces et les renforcer	Nous avons continué à accroître l'utilisation du numéro d'entreprise comme identificateur commun des entreprises afin qu'elles puissent traiter de manière sécurisée et efficiente avec les divers paliers du gouvernement. À l'automne 2009, nous avons remplacé le numéro d'identification du déclarant par le numéro d'entreprise. L'ancien numéro d'identification du déclarant était utilisé à titre de numéro de compte par les établissements financiers et les administrateurs de fiducies pour produire les déclarations de renseignements T5. Cette toute dernière conversion pourrait réduire le fardeau administratif des clients puisqu'ils auront moins de numéros de comptes à conserver. Elle contribue aussi aux efforts continus du secteur public élargi pour simplifier et rationaliser la manière avec laquelle les entreprises interagissent avec le gouvernement fédéral.

¹ ® Marque déposée d'Interac Inc. utilisée sous licence.

Leçons retenues

Ce qui a bien fonctionné : Nous avons élargi nos options de services électroniques afin qu'il soit plus facile pour les contribuables d'interagir avec nous. Nous avons traité les déclarations de revenus et de renseignements ainsi que des paiements des particuliers et des entreprises de manière exacte et à temps. Nous avons mené des activités de précotisation et de postcotisation afin de repérer les cas d'inobservation et de prendre des mesures à leur égard.

Ce qui pourrait être amélioré : Cette activité de programme est primordiale, pour permettre aux Canadiens de profiter des mesures annoncées dans les budgets et dans les mises à jour économiques des gouvernements fédérales, provinciales et territoriales. Limité par des échéanciers serrés, notre défi est de nous assurer que ces mesures sont en place et que nous sommes à même de maintenir une prestation efficace de nos programmes, tout en continuant de nous concentrer sur la durabilité à long terme en ce qui touche la modernisation, l'intégration, les restrictions financières et les attentes du public.

Fiche de rendement

Résultat escomptés	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts	2009-2010	Atteint	Bonne
	2008-2009	Atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
Normes de service¹							
Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (sur papier) dans un délai moyen de 4 à 6 semaines	100 %	3,6 semaines	3,9 semaines	4,1 semaines	4,0 semaines	4,3 semaines	✓
Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (électronique) : dans un délai moyen de 2 semaines ²	100 %	1,9 semaine	1,6 semaine	1,7 semaine	1,6 semaine	1,6 semaine	✓
Pourcentage des déclarations de TPS/TVH traitées dans un délai de 30 jours	95 %	98,3 %	98,5 %	91,9 %	97,3 %	n.d. ³	S.O.
Traitement des déclarations de revenus des sociétés T2 dans un délai de 60 jours	90 %	S.O.	S.O.	92 %	90,8 %	92,8 %	✓
Traitement des déclarations de la taxe d'accise, du droit d'accise et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien dans un délai de 90 jours	95 %	S.O.	98,1 %	98,2 %	99 %	97 %	✓
Normes de rendement							
Pourcentage des fonds provenant des paiements non électroniques déposés dans un délai de 24 heures après avoir été reçu	96 %	99,4 %	95,9 %	93,9 %	95,2 %	96,6 %	✓
Déclarations T1 reçues à temps traitées au plus tard à la mi-juin	98 %	99,7 %	99,7 %	99,8 %	99,9 %	99,7 %	✓

Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
Participation au traitement électronique							
Pourcentage des particuliers qui produisent leur déclaration par voie électronique	Tendance à la hausse	n.d.	50,6 %	53,5 %	55,8 %	57,9 %	✓
Pourcentage des sociétés qui produisent leur déclaration par voie électronique	Tendance à la hausse	n.d.	14,0 %	18,0 %	21,5 %	28,5 %	✓
Pourcentage des déclarations T1 ayant fait l'objet d'une cotisation exacte	98 %	99,0 %	98,9 %	99,1 %	98,9 %	99 %	✓
Pourcentage des redressements demandés par les contribuables ayant fait l'objet d'une nouvelle cotisation exacte	96 %	n.d.	97,4 %	96,6 %	97,0 %	96,1 %	✓

¹ Voir www.arc.gc.ca/rapportannuel pour la ventilation des indicateurs, des objectifs et des résultats globaux par rapport aux normes de service externes.

² Représente le nombre de semaines moyen.

³ Les résultats fondés ne sont pas disponibles pour 2009-2010. La méthode révisée de saisie des données a commencé en juin 2010.

✓ Atteint	<input checked="" type="checkbox"/> En grande partie atteint	✗ Non atteint	n.d. Non disponible	S.O. Sans objet
-----------	--	---------------	---------------------	-----------------

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur cette activité de programme, veuillez consulter le www.arc.gc.ca/rapportannuel.

Avantages pour les Canadiens

Notre secteur des Comptes débiteurs et de l'Observation en matière de production des déclarations gère le plus grand service de recouvrement des créances au Canada. Il recouvre les dettes qui proviennent des impôts sur le revenu et des TPS/TVH et des programmes tels que le Régime de pensions du Canada, l'assurance-emploi et les prêts d'études canadiens non remboursés. De plus, ce secteur fait la promotion de l'observation des lois fiscales du Canada qui visent les employeurs, les retenues sur la paie et la TPS/TVH.

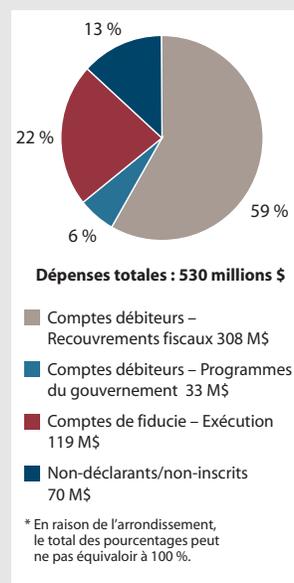
Nos **résultats escomptés** sont les critères que nous utilisons pour mesurer et présenter l'efficacité de nos activités aux Canadiens. Nous exécutons cette activité de programme afin de réaliser ce qui suit :

Les particuliers, les employeurs et les inscrits qui ne se conforment pas aux exigences de production, d'inscription et de versements en vertu des lois fiscales applicables sont repérés et des mesures sont prises à leur égard afin de protéger l'assiette fiscale du Canada.

Ressources financières 2009-2010 (en milliers de dollars)			Ressources humaines (ETP) 2009-2010		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Prévues	Réelles	Écart
429 712 \$	533 979 \$	529 982 \$	7 216	7 562	(346)

Aperçu de l'AP3

Figure 8 Dépenses réelles



Principales données

Comptes débiteurs – Le recouvrement monétaire des BSF a atteint un total de 12,4 milliards de dollars, dont 1,1 milliard de dollars provenaient des mesures des bassins nationaux. Nous avons réglé plus de 95 % de la valeur en dollars de l'arrivage de nouvelles dettes.

Observation des déclarations – Plus de 728 000 de déclarations ont été obtenues de particuliers et de sociétés contribuables qui n'avaient pas produit leurs déclarations, plus de 7 600 non-inscrits de la TPS/TVH ont été identifiés et 552 000 cas d'observation en matière de retenues sur la paie ont été traités. Notre Initiative de déclaration des paiements contractuels a obtenu un total de 43 425 déclarations de revenus des particuliers et des sociétés supplémentaires.

Contribution à la priorité de l'ARC

Intégrité fiscale

Pour appuyer cette priorité, en 2009-2010, nous avons réalisé ce qui suit :

Comme on l'indique dans notre <i>Rapport sur les plans et les priorités 2009-2010</i>	Réalizations
Gérer le niveau de la dette fiscale	Nous utilisons davantage notre programme de recouvrement principal qui se concentre sur le règlement des dettes fiscales courantes et à faible risque à un coût minime dans un délai précis. Cela permet à nos agents des bureaux des services fiscaux (BSF) de se concentrer sur les comptes qui exigent plus d'analyse et d'enquête. Les activités principales se concentrent sur le règlement précoce des comptes, par l'entremise d'activités telles que la communication téléphonique et les lettres automatisées, avant que les comptes n'entrent dans les activités de gestion des dettes exigeantes en ressources. Les activités de nos BSF se concentrent sur les comptes plus complexes et à risque plus élevé qui nous obligent à utiliser des mesures de recouvrement progressives, y compris des mesures légales et d'exécution, afin de nous occuper des contribuables contrevenants.
Mettre en oeuvre le transfert des activités de recouvrement	Lors du budget fédéral de 2008, une proposition découlant de l'examen stratégique a été approuvée, laquelle exigeait que l'ARC cesse de recourir à des agences de recouvrement privées (ARP) pour recouvrer les prêts d'études canadiens (PEC) en souffrance et que la charge de travail des ARP soit confiée à l'ARC. Durant la période de mise en oeuvre, nous avons refaçonné le processus de recouvrement en utilisant des outils de dépistage améliorés, en centralisant les charges de travail de certains bureaux locaux et en restructurant les charges de travail actuelles des bureaux locaux. En 2009-2010, nous avons complété le transfert des activités de recouvrement des PEC en souffrance des ARP à l'ARC.
Mettre en oeuvre les inventaires nationaux d'observation pour les comptes de fiducie	La mise en oeuvre de l'initiative d'Inventaires nationaux d'observation des comptes de fiducie nous a permis de réaliser certains gains importants. Elle a créé un inventaire national pour tout le travail lié à l'observation des comptes de fiducie, qui nous permet de distribuer équitablement divers types de tâches liées à l'observation aux agents de l'observation. Elle a aussi éliminé les frontières géographiques et permis la mise en oeuvre de processus plus efficaces, l'établissement de rapports plus détaillés et la clarification des responsabilisations. Elle a eu des incidences positives sur le Programme d'observation des comptes de fiducie pour les employeurs et sur le Programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH.

Comme on l'indique dans notre <i>Rapport sur les plans et les priorités 2009-2010</i> (Suite)	Réalisations
Maintenir et améliorer les projets d'identification des non-déclarants et des non-inscrits visant l'économie clandestine	<p>Dans la deuxième partie de l'exercice, nous avons lancé un projet pilote pour améliorer la façon dont nous ciblons les comptes de non-déclarants potentiels. Ce projet pilote utilise l'analyse prévisionnelle et l'évaluation du risque pour améliorer la détermination du potentiel fiscal pour les cas de non-déclarants connus. Les résultats du projet pilote seront diffusés en 2010-2011. Ils seront utilisés pour améliorer davantage les stratégies et les outils visant à repérer les cas d'inobservation en matière de production.</p> <p>La prévalence des activités de l'économie clandestine et sa menace permanente contre l'intégrité de l'assiette fiscale du Canada continuent de motiver le besoin de l'ARC à modifier le comportement des contribuables qui ne respectent pas leurs obligations à l'aide d'activités de sensibilisation, de l'éducation et de mesures d'exécution responsables. Les projets d'identification des non-déclarants et non-inscrits visant l'économie clandestine sont représentés et ont rendu possible la production de 26 907 déclarations de revenus par des déclarants auparavant inconnus de l'ARC. Les incidences fiscales connexes s'élèvent à 274,8 millions de dollars.</p>
Améliorer le cadre de gestion du rendement	En 2009-2010, nous avons révisé notre cadre de gestion du rendement afin d'améliorer notre mesure du rendement dans le repérage des cas d'inobservation.

Leçons retenues

Ce qui a bien fonctionné : En 2009-2010, nous avons atteint en grande partie le niveau ciblé pour la résolution de notre dette fiscale et de la dette des programmes gouvernementaux (non fiscale) de manière opportune. Notre dette fiscale et la dette non fiscale des programmes gouvernementaux se trouvaient dans les limites prévues. Les cas d'inobservation ont été repérés et des mesures ont été prises à leur égard selon les objectifs.

Ce qui pourrait être amélioré : Notre défi est de repérer les cas d'inobservation, de prendre des mesures à leur égard, de prévenir l'inobservation et de nous assurer que nous continuons de recouvrer la dette fiscale de manière opportune et qu'elle demeure dans les limites prévues.

Fiche de rendement

Résultat escompté	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et elles demeurent dans les limites visées.	2009-2010	En grande partie atteint	Bonne
	2008-2009	Atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
Pourcentage des arrivages réglés au cours de l'exercice des arrivages	60 %	62,4 %	66,7 %	60,4 %	62,7 %	54,6 %	×
Valeur monétaire de la production des BSF en pourcentage de la valeur monétaire des arrivages de nouveaux comptes débiteurs aux BSF	90 %	99,8 %	90 %	83 %	93 %	95,5 %	✓
Valeur monétaire des comptes débiteurs d'impôt des BSF de plus de cinq ans (en milliards de dollars) ¹	2,7 \$	2,5 \$	3,0 \$	2,6 \$	2,8 \$	2,9 \$	×
Recouvrement des encaisses par les BSF (en milliards de dollars)	8,9 \$	9,5 \$	9,7 \$	11,9 \$	16,0 \$	12,4 \$	✓
Dettes non fiscales – Valeur monétaire recouvrée (en millions de dollars)	590,5 \$	S.O.	592,0 \$	614,7 \$	622,7 \$	615,3 \$	✓

¹ Il s'agit d'un indicateur et d'un objectif révisés.

Résultat escompté	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard	2009-2010	Atteint	Bonne
	2008-2009	Atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
Inobservation – Non-déclarants T1/T2/non-inscrits aux fins de la TPS/TVH (en milliards de dollars) ¹	2,4 \$	2,5 \$	2,4 \$	2,4 \$	2,4 \$	2,8 \$	✓
Inobservation – Employeurs/retenues à la source/TPS/TVH et des comptes de fiducie (en milliards de dollars)	1,4 \$ ²	2,3 \$	2,4 \$	n.d.	2,5 \$	1,6 \$	✓

¹ L'objectif de 2,4 milliards de dollars comprend les sources des non-déclarants T1 et T2, ainsi que celles de la TPS/TVH des non-inscrits. La valeur fiscale découlant de l'inobservation a été déterminée à 2,78 milliards de dollars à l'aide de la source des non-déclarants T1 et T2 et à 65 millions de dollars pour ce qui est de la source de la TPS/TVH des non-inscrits.

² L'objectif ne comprend pas le programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH. Les résultats de la production et de l'incidence fiscale n'étaient pas disponibles en 2009-2010 en raison du projet de restructuration de la TPS/TVH et de l'initiative des inventaires nationaux d'observation pour les comptes de fiducie.

✓ Atteint	<input checked="" type="checkbox"/> En grande partie atteint	✗ Non atteint
-----------	--	---------------

n.d. Non disponible	S.O. Sans objet
---------------------	-----------------

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur cette activité de programme, veuillez consulter le www.arc.gc.ca/rapportannuel.

Avantages pour les Canadiens

Nous menons des examens, des vérifications et des enquêtes afin d'assurer l'observation des lois fiscales du Canada. Cela comprend des activités de vérification et d'exécution au niveau national et international, ainsi que l'administration des conventions fiscales internationales. Nous fournissons aussi des renseignements aux contribuables afin de les aider à se conformer. Nous effectuons de la recherche pour mieux repérer les cas d'observation et d'élaborer des stratégies visant à les décourager.

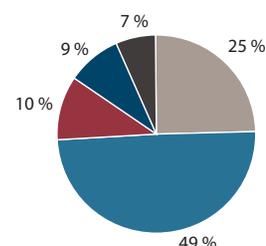
Notre **résultat escompté** est le critère que nous utilisons pour mesurer nos activités et rendre compte aux Canadiens quant à leur efficacité. Nous exécutons cette activité de programme afin de réaliser ce qui suit :

Le non-respect par les individus, les entreprises et les déclarants des exigences de déclarations des mesures législatives que l'ARC administre sont identifiés et traités afin de protéger l'assiette fiscale du Canada.

Ressources financières 2009-2010 <i>(en milliers de dollars)</i>			Ressources humaines (ETP) 2009-2010		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Prévues	Réelles	Écart
922 077 \$	1 129 081 \$	1 092 367 \$	10 563	10 147	416

Aperçu de l'AP4

Figure 9 Dépenses réelles



Dépenses totales : 1,1 milliard \$

- Programmes de vérification – Secteur international et grandes entreprises 271 M\$
- Programmes de vérification – Petites et moyennes entreprises 537 M\$
- Exécution et divulgations 113 M\$
- Services professionnels en vérification 98 M\$
- Recherche scientifique et développement expérimental 73 M\$

* En raison de l'arrondissement, le total des pourcentages peut ne pas équivaloir à 100 %

Principales données

Secteur international et des grandes entreprises – Nous avons mené 51 600 vérifications, ayant entraîné une incidence fiscale de 7,2 milliards de dollars.

Petites et moyennes entreprises – Nous avons mené 380 373 vérifications et examens, ayant entraîné une incidence fiscale de près de 2,1 milliards de dollars.

Exécution et divulgations – Nous avons mené 928 vérifications dans le cadre du Programme spécial d'exécution, pour découvrir 78 millions de dollars en impôt supplémentaire dû. Nous avons aussi renvoyé 149 cas liés à l'impôt sur le revenu et à la TPS/TVH au Service des poursuites pénales du Canada.

Programme de la recherche scientifique et du développement expérimental – Ce programme a fourni près de 3,3 milliards de dollars en crédits d'impôt à plus de 21 000 demandeurs.

Contribution aux priorités de l'ARC

Intégrité fiscale et renforcement du service

Pour appuyer ces priorités, en 2009-2010, nous avons réalisé ce qui suit :

Comme on l'a indiqué dans notre <i>Rapport sur les plans et les priorités 2009-2010</i>	Réalizations
S'attaquer à la planification fiscale abusive	En 2009-2010, l'ARC s'est davantage attaquée à la planification fiscale abusive en mettant en oeuvre le Plan d'action en matière d'observation fiscale internationale. Nous avons aussi entrepris des discussions avec d'autres administrations fiscales sur les ententes sur l'échange de renseignements fiscaux dans le cadre de notre initiative d'Échange de renseignements. Le 29 août 2009, le Canada a signé sa première entente sur l'échange de renseignements fiscaux avec les Antilles néerlandaises.
Combattre l'économie clandestine (EC)	<p>L'EC mine la compétitivité des entreprises canadiennes, puisqu'elle offre un avantage injuste à celles qui n'observent pas les lois fiscales du Canada. Pour combattre l'EC, nos objectifs en 2009-2010 étaient d'accroître la sensibilisation au sujet de ce problème auprès des Canadiens et de prendre des mesures efficaces afin de réduire son occurrence. Nous avons utilisé une combinaison d'activités d'éducation, de sensibilisation, de communication et d'observation pour atteindre nos objectifs. Nous avons aussi travaillé avec d'autres organismes et ministères fédéraux, les gouvernements provinciaux, les administrations fiscales d'autres pays, les organismes internationaux, les organisations professionnelles et les groupes d'industries clés pour échanger des pratiques exemplaires et élaborer des stratégies innovatrices visant à lutter contre l'EC.</p> <p>L'ARC a continué de mettre en oeuvre le plan d'action de Stratégie d'observation en matière d'économie clandestine. Un certain nombre de projets pilotes ont mis à l'essai des approches innovatrices visant l'observation afin de repérer les activités de l'EC et de lutter contre celles-ci. En 2009-2010, neuf projets relatifs à l'économie clandestine se sont terminés. Leurs résultats seront analysés afin de déterminer si nous pouvons intégrer de nouveaux processus ou de nouvelles techniques afin d'améliorer nos activités de programmes, nos systèmes d'évaluation du risque et nos stratégies. Nous examinerons également les rapports finaux des anciens projets pilotes relatifs à l'EC afin de déterminer les pratiques exemplaires que nous pourrions ajouter à nos activités régulières d'observation.</p>
Mettre l'accent sur l'observation de la TPS/TVH à risque élevé	<p>En 2009-2010, l'ARC a continué de mettre en oeuvre son plan d'action de Stratégie d'observation de la TPS/TVH à risque élevé. Notre approche à l'observation en matière de TPS/TVH comprend ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'amélioration de nos activités d'exécution; • l'amélioration de notre capacité d'identifier les inscrits à risque élevé et de traiter les demandes de remboursement avant que les remboursements soient émis; et • l'élargissement de notre engagement auprès des intervenants. <p>En 2009-2010, afin de renforcer notre capacité à lutter contre l'inobservation volontaire, nous avons mené trois projets pilotes sur l'observation de la TPS/TVH à risque élevé. Nous analyserons les résultats de ces trois projets afin de déterminer si nous pourrions intégrer de nouveaux processus ou de nouvelles techniques dans nos activités et stratégies d'observation de la TPS/TVH.</p>

Comme on l'a indiqué dans notre <i>Rapport sur les plans et les priorités 2009-2010</i> (Suite)	Réalisations
Améliorer le programme de la RS&DE	<p>Dans le budget fédéral de 2008, l'ARC s'est engagée à améliorer la méthodologie d'assurance de la qualité du programme de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE). En 2008-2009, nous avons consulté les intervenants et avons ensuite élaboré un cadre national d'assurance de la qualité de la RS&DE. Ce cadre aidera à nous assurer que les demandes et les décisions en matière de RS&DE sont appropriées et conformes aux politiques de l'ARC et à la législation applicable dans l'ensemble du pays. À partir de ce cadre, le manuel des activités de l'assurance de la qualité de la RS&DE et les outils nécessaires ont été élaborés en 2009-2010.</p> <p>Dans le budget fédéral de 2008, l'ARC s'est aussi engagée à examiner les politiques et les procédures de la RS&DE. En 2009-2010, nous avons analysé, organisé et clarifié tous les renseignements liés aux politiques de la RS&DE. Au cours des deux prochains années, dans le cadre du programme de RS&DE nous mènerons des séances de discussion en ligne afin d'obtenir les commentaires du public sur les nouveaux documents relatifs aux politiques.</p> <p>En 2009-2010, nous avons accru les capacités de production du service de Transmission par Internet des déclarations des sociétés de l'ARC afin de permettre aux sociétés admissibles de produire leurs demandes au titre de la RS&DE avec leur déclaration de revenus.</p> <p>En 2009, le programme de la RS&DE du Canada a fourni une aide fiscale d'environ 3,3 milliards de dollars à plus de 21 000 demandeurs.</p>
Améliorer le Programme des divulgations volontaires (PDV)	<p>Le PDV encourage les contribuables à corriger les erreurs ou les omissions du passé et à déclarer leurs obligations fiscales sans pénalité ou poursuite. En 2009-2010, le programme a connu une croissance de 14 % des arrivages et a traité 12 506 divulgations. Les revenus non déclarés déterminés en 2009-2010 s'élevaient à plus de 1,8 milliard de dollars, une augmentation de 135 % par rapport à l'exercice précédent.</p> <p>Nous avons amélioré l'administration du PDV en 2009-2010 par l'analyse des arrivages et de l'environnement. Nous avons mené notre examen annuel de la qualité du PDV dans certains bureaux choisis dans l'ensemble du Canada et avons observé que tous les bureaux examinés respectaient la norme de qualité interne de 90 %. De plus, nous avons fait la promotion du PDV dans des communiqués de presse et des alertes fiscales, et l'avons intégré aux initiatives en matière d'observation. Au cours de 2009-2010, nous avons remarqué une augmentation des cas du PDV qui ont été reçus et de revenus non déclarés qui ont été repérés.</p> <p>En 2009-2010, nous avons continué à observer une augmentation de l'arrivage de déclarations de renseignements dans le cadre du Programme des divulgations volontaires, telles que celles requises aux fins de la déclaration à l'étranger. Nous utilisons les renseignements de ces déclarations pour améliorer nos processus d'évaluation du risque et repérer les activités d'inobservation.</p>

Leçons retenues

Ce qui a bien fonctionné : Nous avons maintenu un bilan solide d'exécution, encouragé la communication publique pour dissuader l'inobservation et amélioré l'administration du Programme des divulgations volontaires et du programme de la recherche scientifique et du développement expérimental. Nous avons effectué notre deuxième examen de l'observation, en déterminant cinq priorités majeures en matière d'observation, et nous avons amélioré notre compréhension des risques relatifs à l'observation, qui menacent le régime fiscal canadien. Au cours des dernières années, notre évaluation servant à déterminer

si nos activités d'observation en matière de déclaration atteignaient les résultats escomptés était fondée sur plusieurs indicateurs de rendement puisque nous cherchons à trouver ceux qui mesurent l'atteinte des résultats le plus efficacement possible. Cette année, nous avons introduit dans la fiche de rendement, plusieurs nouveaux indicateurs qui mettent l'accent sur la mesure dans laquelle nos activités d'observation ont entraîné une modification des montants de taxes et impôts impayés et des recettes recouvrées. Nous admettons que c'est un véritable défi de mesurer l'efficacité de nos activités de validation, de vérification et d'exécution pour repérer les cas d'inobservation en matière de déclaration et prendre des mesures à leur égard.

Ce qui pourrait être amélioré: En 2009-2010, comme dans les années précédentes, la complexité croissante des économies canadienne présentent des défis constants liés au repérage et à la dissuasion des activités d'inobservation. Même si notre cadre de gestion du rendement continue de recevoir des notes élevées dans son ensemble, nous reconnaissons qu'il est nécessaire de le renforcer davantage à cet égard. C'est un défi commun auquel sont confrontées les administrations fiscales partout dans le monde et sur lequel nous devons continuer de travailler afin de cerner des mesures qui évalueront le plus efficacement possible l'atteinte des résultats d'observation escomptés en matière de déclaration.

Fiche de rendement

Résultat escompté	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard	2009-2010	Atteint	Bonne
	2008-2009	Atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
Nombre de dossiers vérifiés comme pourcentage des estimations							
Secteur international et des grandes entreprises	100 %	n.d.	197 %	124,4 %	133,4 %	169 %	✓
Petites et moyennes entreprises	100 %	n.d.	153 %	126,9 %	136,1 %	115 %	✓
Recouvrements financiers¹ comme pourcentage des estimations							
Secteur international et des grandes entreprises	100 %	n.d.	169 %	167 %	116 %	133 %	✓
Petites et moyennes entreprises	100 %	n.d.	267,5 %	123,8 %	124,7 %	141,9 %	✓
Pourcentage des cas² entraînant un changement							
Secteur international et des grandes entreprises	90 %	n.d.	92 %	94 %	95 %	96 %	✓
Petites et moyennes entreprises	75 %	n.d.	80,2 %	79,6 %	80,9 %	81,1 %	✓
Programme des divulgations volontaires (PDV)							
Délai de traitement des divulgations volontaires (en jours)	Tendance à la baisse	n.d.	225	227	253	196	✓
Pourcentage des divulgations volontaires qui sont entièrement conformes aux politiques et procédures du PDV selon l'examen mené dans le cadre du programme d'assurance de la qualité	90 %	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	97 %	✓

- ¹ Les recouvrements financiers correspondent aux montants supplémentaires de l'impôt dû qui sont découverts au moyen de nos activités en matière d'observation, y compris la valeur actuelle des cotisations d'impôt futures. L'incidence fiscale correspond aux montants inclus dans les recouvrements financiers et comprend également les intérêts, les pénalités ainsi que les impôts provinciaux tirés des cotisations
- ² À compter du présent exercice, nous avons changé la méthode d'établissement de rapports pour les PME et le secteur international et des grandes entreprises. Nous avons déclaré les « cas » achevés plutôt que les « dossiers » achevés comme nous l'avons fait dans les exercices précédents. Les cas représentent les principales vérifications axées sur le risque effectuées à l'égard d'un contribuable, alors que les dossiers comprennent tous les cas secondaires ou liés aux cas principaux. Un cas pourrait être associé à plus d'un dossier.

✓ Atteint	<input checked="" type="checkbox"/> En grande partie atteint	✗ Non atteint
-----------	--	---------------

n.d. Non disponible	S.O. Sans objet
---------------------	-----------------

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur cette activité de programme, veuillez consulter le www.arc.gc.ca/rapportannuel.

Avantages pour les Canadiens

Les contribuables peuvent contester les cotisations et les déterminations concernant l'impôt sur le revenu et les taxes à la consommation, de même que des cotisations et décisions liées au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi (RPC/AE).

Notre programme Plaintes liées au service offre aux contribuables un processus de règlement officiel quant aux droits matière de service contenus dans Chartre des droits du contribuable. Si les contribuables ne sont pas d'accord avec une décision qui provient de notre programme Plaintes liées au service, ils peuvent présenter une plainte à l'ombudsman des contribuables.

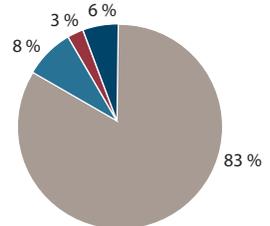
Nos **résultats escomptés** sont les critères que nous utilisons pour mesurer nos activités et rendre compte aux Canadiens quant à leur efficacité. Nous exécutons cette activité de programme afin de réaliser ce qui suit :

Les contribuables ont recours à un examen opportun et impartial des décisions contestées prises en vertu des lois administrées par l'ARC et le traitement des plaintes liées au service est opportun et uniforme.

Ressources financières 2009-2010 <i>(en milliers de dollars)</i>			Ressources humaines (ETP) 2009-2010		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Prévues	Réelles	Écart
126 895 \$	149 799 \$	148 009 \$	1 339	1 286	53

Aperçu de l'AP5

Figure 10 Dépenses réelles



Dépenses totales : 148 millions \$

- Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs à l'impôt sur le revenu 123 M\$
- Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs aux taxes à la consommation 12 M\$
- Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs au Régime de Pensions du Canada/assurance-emploi 4 M\$
- Plaintes liées au service 9 M\$

* En raison de l'arrondissement, le total des pourcentages peut ne pas équivaloir à 100 %.

Principales données

Différends – Nous avons réglé plus de 67 000 différends. La valeur totale des différends liés à l'impôt s'élève à plus de 13,7 milliards de dollars (la valeur des dossiers traitables est de 4,7 milliards de dollars, et la valeur des dossiers non traitables est d'environ 9,0 milliards de dollars).

Dispositions d'allègement pour les contribuables – Un total de 82 911 demandes d'allègement de l'intérêt et des pénalités ont été traitées par l'ARC; 51 218 de ces demandes ont été acceptées en faveur du contribuable. La valeur totale de toutes les annulations et renoncations représentait plus de 478 millions de dollars pour 332 141 contribuables.

Contribution aux priorités de l'ARC

Intégrité fiscale et renforcement du service

Pour appuyer ces priorités, en 2009-2010, nous avons réalisé ce qui suit :

Comme on l'indique dans notre <i>Rapport sur les plans et les priorités 2009-2010</i>	Réalizations
Intégrer entièrement les initiatives du Programme de solution de problèmes et des Plaintes liées au service de l'ARC	En 2009-2010, nous avons poursuivi l'initiative d'intégration du Programme de solution de problèmes et des Plaintes liées au service afin de mieux répondre à nos clients. L'intégration a pour but de permettre à tout le personnel de l'ARC de répondre aux préoccupations des contribuables, et elle améliore notre façon de déterminer et de régler les questions liées au service. L'intégration sera achevée au cours de 2010-2011.
Relever les défis que pose l'accroissement des charges de travail obligatoires	<p>Le fait que l'ARC s'est concentrée davantage sur les stratagèmes de planification fiscale abusive douteuse a entraîné une augmentation importante des différends de type « collectifs » liés à l'impôt sur le revenu de la part des contribuables. À ce jour, les contribuables qui participent à des stratagèmes de planification fiscale abusive douteuse ont aussi choisi de contester leurs cotisations. Une augmentation importante du volume des différends liés à l'impôt sur le revenu présentés par les contribuables a continué à affecter notre capacité de traitement.</p> <p>À titre de réponse, l'ARC a mis en place un certain nombre de stratégies administratives afin de faire face au volume élevé de différends. Nous avons réaffecté des ressources existantes pour exécuter les activités principales de gestion de notre processus de résolution des différends.</p> <p>Nous avons renforcé le service en permettant que les différends moins complexes soient répartis et assignés aux ressources disponibles partout au pays. Cela augmente la souplesse de la gestion et devrait améliorer les délais de traitement pour cette catégorie de travail. Environ 1,5 million de dollars ont été réaffectés au cours du quatrième trimestre de 2009-2010, notre période de pointe, pour l'embauche et la formation de nouveaux employés.</p> <p>Nous avons lancé un examen des motifs de la hausse du volume dans notre programme de règlement des différends, en vue de renforcer la réponse générale de l'ARC. Ce volume accru des différends découlait principalement de la focalisation de l'ARC sur des stratagèmes de planification fiscale abusive particuliers. L'ARC s'efforcera d'accroître sa capacité de planification afin de traiter le volume élevé de différends de façon plus efficace.</p> <p>Nous avons renouvelé notre protocole avec le ministère de la Justice du Canada. Le protocole modifié vient améliorer le règlement de certaines questions faisant l'objet d'un appel devant les tribunaux. Le ministère a plus de latitude pour prendre des décisions sans devoir nous consulter. Cette souplesse accrue vient appuyer notre objectif d'améliorer le service aux contribuables en fournissant des décisions plus rapidement.</p>

Leçons retenues

Ce qui a bien fonctionné : En 2009-2010, nous avons fait preuve d'équité dans notre examen des décisions contestées des contribuables. Cependant, il nous a fallu plus de temps pour rendre des décisions en raison d'une nette augmentation des différends liés aux stratagèmes de planification fiscale abusive. Les plaintes liées au service et les dispositions d'allègement pour les contribuables ont été administrées de façon uniforme, à l'appui de notre engagement à l'égard de l'équité.

Ce qui pourrait être amélioré: Notre défi demeure la gestion des processus opérationnels de l'ARC afin de répondre de manière efficace au volume accru de différends liés à l'impôt sur le revenu provenant des activités d'observation ciblées qui mettent l'accent sur les stratagèmes de planification fiscale ou d'autres stratagèmes douteux.

Fiche de rendement

Résultat escompté	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées	2009-2010	En grande partie atteint	Bonne
	2008-2009	En grande partie atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
Activités des appels qui ont atteint la norme en matière d'uniformité							
Impôt sur le revenu	97 %	99,5 %	99,6 %	99,5 %	99,0 %	98,6 %	✓
Taxes à la consommation	97 %	98,0 %	97,0 %	95,4 %	96,2 %	94,9 %	☑
RPC/AE	95 %	99,6 %	99,6 %	99,4 %	99,3 %	99,4 %	✓
Activités des appels qui ont atteint la norme en matière de transparence							
Impôt sur le revenu	98 %	98,1 %	99,3 %	99,6 %	99,5 %	99,7 %	✓
Taxes à la consommation	98 %	99,4 %	98,8 %	99,2 %	99,5 %	99 %	✓
Indicateurs de rapidité							
Norme de service pour le premier contact	85 %	89 %	89 %	84 %	68 %	50 %	×
Nombre de jours ouvrables pour régler un cas¹							
Impôt sur le revenu	Divers	120	107	141	157	187	×
Taxes à la consommation	Divers	170	171	169	214	250	×
RPC/AE	Divers	183	203	123	117	149	×
Âge moyen de l'inventaire en cours de traitement (en jours)							
Impôt sur le revenu	Tendance neutre ou à la baisse	159	175	177	205	215	×
Taxes à la consommation	Tendance neutre ou à la baisse	175	181	204	243	276	×
RPC/AE	Tendance neutre ou à la baisse	178	80	70	103	135	×

¹ L'évaluation générale est fondée sur l'atteinte des résultats par rapport aux objectifs établis pour les charges de travail regroupées.

Résultat escompté	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les plaintes liées au service et les dispositions d'allègement pour les contribuables sont administrées de façon uniforme	2009-2010	Atteint	Bonne
	2008-2009	En grande partie atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
• Plaintes liées au service – Accusé de réception dans un délai de 48 heures	90 %	S.O.	S.O.	S.O.	93,8 %	97,9 %	✓
• Plaintes liées au service – Communication avec les contribuables dans un délai de 15 jours	90 %	S.O.	S.O.	S.O.	86,7 %	94,5 %	✓
• Dispositions d'allègement pour les contribuables – Application uniforme (conformément au Programme d'assurance de la qualité)	90 %	S.O.	S.O.	S.O.	95 %	97 %	✓

✓ Atteint	<input checked="" type="checkbox"/> En grande partie atteint	✗ Non atteint	n.d. Non disponible	S.O. Sans objet
-----------	--	---------------	---------------------	-----------------

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur cette activité de programme, veuillez consulter le www.arc.gc.ca/rapportannuel.

Avantages pour les Canadiens

Nous contribuons directement au bien-être social et économique des Canadiens en offrant des prestations, des crédits et des services aux bénéficiaires admissibles. Nous administrons la prestation fiscale canadienne pour enfants, le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée et les allocations spéciales pour enfants, qui sont les programmes fédéraux de base qui versent les paiements de prestations. Nous administrons aussi la prestation universelle pour la garde d'enfants pour le compte de Ressources humaines et Développement des compétences Canada, le crédit d'impôt pour personnes handicapées ainsi que d'autres programmes et services de prestations et de crédits pour le compte de clients gouvernementaux provinciaux, territoriaux et autres.

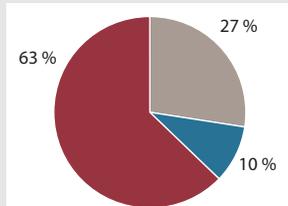
Nos **résultats escomptés** sont les critères que nous utilisons pour mesurer nos activités et rendre compte aux Canadiens quant à leur efficacité. Nous exécutons cette activité de programme afin de réaliser ce qui suit :

Les bénéficiaires de prestations reçoivent des déterminations de l'admissibilité et des paiements opportuns et exacts et ils ont accès à des renseignements opportuns et exacts.

Ressources financières 2009-2010 <i>(en milliers de dollars)</i>			Ressources humaines (ETP) 2009-2010		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Prévues	Réelles	Écart
331 566 \$	342 634 \$	342 440 \$	1 595	1 511	84

Aperçu de l'AP6

Figure 11 Dépenses réelles



Dépenses totales : 342 millions \$

- Administration des programmes de prestations 94 M\$
- Demandes de renseignements relatives aux prestations 33 M\$
- Allocations spéciales pour enfants 215 M\$

* En raison de l'arrondissement, le total des pourcentages peut ne pas équivaloir à 100 %.

Principales données

Services à la clientèle des programmes de prestations – Nous avons traité près de 6,5 millions de demandes de renseignements téléphoniques.

Administration des programmes de prestations – Nous avons envoyé 88,5 millions de paiements de prestations totalisant plus de 17,6 milliards de dollars¹ à près de 11,5 millions de bénéficiaires. Nous avons déterminé un montant de 816 millions de dollars en crédits d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) pour 547 000 particuliers. Nous avons traité 729 000 demandes et choix, et avons effectué 726 000 mises à jour de comptes et 1 023 000 nouvelles déterminations de comptes du crédit pour la TPS/TVH en cours d'exercice.

Paiements de transfert directs en vertu des programmes législatifs – Nous avons émis 215 millions de dollars en vertu du programme des allocations spéciales pour enfants (ASE).

1. Incluant les 816 millions de dollars en versements au programme du CIPH, qui sont émis par l'intermédiaire du processus de cotisation T1 plutôt que comme paiements comptants directs, le montant total des prestations et des crédits émis s'élève à 18,4 milliards de dollars.

Contribution aux priorités de l'ARC

Renforcement du service, validation des prestations et maintien de relations efficaces

Pour appuyer ces priorités, en 2009-2010, nous avons réalisé ce qui suit :

Comme on l'indique dans notre <i>Rapport sur les plans et les priorités 2009-2010</i>	Réalizations
Assurer le versement en temps voulu de paiements exacts à tous les particuliers admissibles	<p>Nous avons atteint l'objectif de notre norme de service en matière de rapidité pour la réponse aux demandes de renseignements par écrit et les renvois téléphoniques. En 2009-2010, notre taux d'exactitude général a été de 97,4 % à l'égard du traitement des demandes de prestations et des formulaires de l'état civil et de 99,3 % pour le traitement des demandes de renseignements écrites et des renvois téléphoniques, ce qui nous a permis d'atteindre notre objectif de 98 %. L'exactitude des paiements pour ces activités était de 99,4 % pour le traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil et de 100 % pour le traitement des demandes de renseignements écrites et des renvois téléphoniques.</p> <p>En 2009-2010, nous avons mis en ligne une nouvelle page Web à l'intention des praticiens qualifiés afin qu'ils disposent des renseignements dont ils ont besoin pour remplir le Certificat pour le crédit d'impôt pour personnes handicapées au nom de leurs patients.</p> <p>Afin que nos avis soient clairs et que nos messages soient compréhensibles, nous les avons révisés au cours de 2009-2010. Nous avons aussi révisé la qualité de la correspondance que nous envoyons aux contribuables.</p>
Améliorer les options de libre-service	<p>Nous avons renforcé le service en 2009-2010 en améliorant l'accessibilité et l'efficacité de nos programmes et services. Nous avons investi des ressources afin d'améliorer nos options de libre-service électroniques et de veiller à ce que les bénéficiaires de prestations aient accès en temps voulu aux renseignements et aux outils dont ils ont besoin.</p> <p>Par exemple, les particuliers peuvent maintenant verser les paiements de prestations en trop par voie électronique. Cela peut maintenant être fait par l'entremise de certaines institutions financières et aussi par l'entremise du service Web Mon paiement de l'ARC. Le nombre de demandes de prestations reçues par voie électronique au moyen des Demandes en ligne de prestations a augmenté de 52,9 % par rapport à 2008-2009.</p>
Optimiser la voie téléphonique	<p>Nous communiquons avec les Canadiens par Internet et sur papier, mais le téléphone représente pour de nombreuses personnes le mode de communication principal. En 2009-2010, nous avons réussi à atteindre notre objectif pour le pourcentage de demandeurs en mesure de nous joindre au téléphone, soit 91,8 % pour la prestation canadienne fiscale pour enfants (PFCE) et 90,7 % pour le crédit pour la TPS/TVH. Nous nous efforçons d'offrir un service téléphonique exact en utilisant divers outils et en mettant à jour les documents de référence dont nous avons besoin pour travailler efficacement. Cette année, afin d'améliorer les documents de formation de nos agents, nous avons entrepris une révision et une restructuration importantes de manière à les présenter dans des formats en ligne modernisés.</p>

Comme on l'indique dans notre <i>Rapport sur les plans et les priorités 2009-2010</i> (Suite)	Réalisations
Renforcer la visibilité	Afin de nous assurer que les Canadiens sont informés des programmes de prestations et de crédits et qu'ils peuvent y accéder, nous avons mené des activités de sensibilisation au cours de l'année 2009-2010. Dans le cadre de notre initiative sur les mesures fiscales pour les personnes handicapées, des représentants ont participé à plusieurs conférences liées au domaine de la santé. Conscients que des messages ciblés devaient être formulés à l'intention des Premières nations et du territoire du Nunavut, nous avons produit et distribué des affiches présentant des renseignements sur les programmes de prestations et de crédits. L'affiche à l'intention du Nunavut est disponible en français, en anglais et en Inuktitut.
Renforcer les activités de validation des prestations	Afin de mesurer les niveaux d'observation, nous examinons et vérifions les renseignements des bénéficiaires chaque année; nous communiquons avec les particuliers afin de confirmer les détails de leurs comptes. Les renseignements que nous donnons aux bénéficiaires au cours des examens de validation sont conçus pour les informer et les sensibiliser sur les exigences relatives à leur admissibilité et les montants auxquels ils ont droit. Nous offrons ce service afin d'encourager les bénéficiaires à observer leurs obligations en matière de déclaration aux fins du programme pour que leurs paiements soient exacts.
Gérer la croissance des activités et les partenariats	Le nombre de programmes et de services administrés par l'ARC est passé de 93 en 2008-2009 à 96 en 2009-2010, avec le lancement de trois nouveaux programmes de vérification du revenu relatifs aux prêts d'études de l'Île-du-Prince-Édouard.

Leçons retenues

Ce qui a bien fonctionné : En 2009-2010, nous avons relevé tous les défis auxquels nous avons fait face. Nous avons maintenu un rendement exceptionnel dans l'exécution des programmes tout en intégrant d'importants ajouts et changements à nos programmes et services. Nos résultats indiquent que nous avons administré de façon uniforme des programmes et des services fiables et de haute qualité pour les bénéficiaires de prestations et les clients gouvernementaux pendant l'une des périodes économiques les plus difficiles auxquelles les Canadiens ont dû faire face depuis bien des années.

Ce qui pourrait être amélioré : Nous connaissons l'importance pour les Canadiens de notre émission fiable et exacte de paiements et de crédits pour le compte de nos clients gouvernementaux. Chaque année, nous sommes mis au défi de faire en sorte que les besoins accrus et les ressources limitées n'aient pas d'effet négatif sur notre émission de prestations et notre prestation de services essentiels.

Fiche de rendement

Résultat escompté	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les bénéficiaires de prestations ont accès en temps opportun à des renseignements exacts	2009-2010	Atteint	Bonne
	2008-2009	Atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
Pourcentage des appels sur la PFCE répondus dans les deux minutes suivant la mise en attente	75 %	76 %	75 %	78,3 %	78 %	74,9 %	✓
Pourcentage des demandeurs de la PFCE qui réussissent à joindre notre service téléphonique ¹	90 %	77 %	80 %	87,1 %	94 %	91,8 %	✓
Pourcentage des demandeurs du crédit pour la TPS/TVH qui réussissent à joindre notre service téléphonique ²	90 %	74 %	77 %	83,2 %	92,8 %	90,7 %	✓

¹ L'objectif de l'accessibilité des demandeurs pour la PFCE est passé de 80 % à 90 % en 2008-2009.

² Il n'y avait aucun objectif lié à l'accessibilité des appelants au sujet du crédit pour la TPS/TVH avant 2008-2009.

Résultat escompté	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les décisions en matière d'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts	2009-2010	Atteint	Bonne
	2008-2009	Atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
Pourcentage des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil traités à temps	98 %	99,4 %	99 %	99,1 %	97,4 %	98,8 %	✓
Pourcentage des comptes de la PFCE redressés qui étaient ciblés en vertu des programmes de validation	50 %	62,3 %	61,4 %	65,6 %	58,8 %	53,5 %	✓
Pourcentage des paiements exacts dans le traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil	98 %	99,5 %	99,7 %	98,9 %	99,2 %	99,4 %	✓
Pourcentage des paiements exacts dans le traitement des mises à jour des comptes	98 %	99,7 %	98,5 %	98,4 %	98,8 %	100 %	✓

✓ Atteint	<input checked="" type="checkbox"/> En grande partie atteint	✗ Non atteint	n.d. Non disponible	S.O. Sans objet
-----------	--	---------------	---------------------	-----------------

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur cette activité de programme, veuillez consulter le www.arc.gc.ca/rapportannuel.



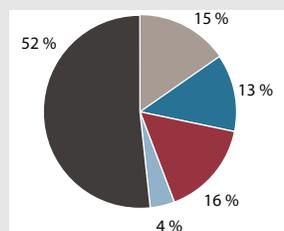
Avantages pour les Canadiens

L'ARC offre des services fiscaux et de prestations et des services connexes de haute qualité pour le compte de gouvernements partout au Canada. La prestation de services internes fait partie intégrante de l'efficacité de notre exécution de programmes. Nous mettons en place des conditions opérationnelles qui favorisent l'excellence dans l'exécution de programmes par l'intermédiaire de pratiques de gestion responsables, comme la responsabilisation efficace et les mesures de surveillance, ainsi que d'une saine gestion du risque d'entreprise, des ressources humaines, de la technologie de l'information, du savoir opérationnel, de l'information et de la croissance. Pour appuyer nos deux thèmes stratégiques, nos services internes doivent être entièrement intégrés afin de nous assurer que nos services fiscaux et de prestations ont l'orientation, l'infrastructure et les ressources nécessaires à une exécution efficace.

Ressources financières 2009-2010 (en milliers de dollars)			Ressources humaines (ETP) 2009-2010		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Prévues	Réelles	Écart
1 295 854	1 156 451 \$	1 068 803 \$	8 086	9 010	(924)

Aperçu de l'AP7

Figure 12 Dépenses réelles



Dépenses totales : 1,1 milliard \$

- Soutien à la gouvernance et à la gestion 164 M\$
- Services des ressources humaines 138 M\$
- Services des finances et administration 171 M\$
- Services de gestion des biens 43 M\$
- Services de la technologie de l'information 553 M\$

* En raison de l'arrondissement, le total des pourcentages peut ne pas équivaloir à 100 %

Contribution aux priorités de l'ARC

Pour appuyer ces priorités, en 2009-2010, nous avons réalisé ce qui suit :

Cette activité de programme appuie toutes les priorités de l'organisation.

Comme on l'indique dans notre <i>Rapport sur les plans et les priorités 2009-2010</i>	Réalisations
Renforcer la responsabilisation et la surveillance	<p>Pour nous assurer de respecter de manière efficace nos responsabilités en matière de responsabilisation, nous utilisons deux outils complémentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'évaluation du CRG en 2009-2010 a donné des résultats très positifs. Sur les 11 indicateurs, nous avons obtenu 7 cotes "fort" et 4 cotes "acceptable". Une réalisation digne de mention se rapporte au progrès réalisé dans la composante de gestion de l'information, qui a obtenu une cote « acceptable » en 2009-2010 par rapport à "occasion d'amélioration" en 2008-2009;

Comme on l'indique dans notre <i>Rapport sur les plans et les priorités 2009-2010</i> (Suite)	Réalisations
Renforcer la responsabilisation et la surveillance (suite)	<ul style="list-style-type: none"> • l'évaluation du Cadre de surveillance du Conseil de direction est menée par notre Conseil de direction : Sur les 18 indicateurs, nous avons obtenu 14 cotes « fort » et 4 cotes « acceptable ». Cependant, notre mécanisme de recours à l'égard des services a obtenu une cote inférieure cette année (de « fort » à « acceptable »). La cote inférieure est conforme au budget de 2010, qui demande à l'ARC d'entreprendre l'examen du programme Plaintes liées au service dans le but de le rendre plus visible et accessible pour les contribuables. <p>En 2009-2010, afin de promouvoir l'utilisation efficiente et efficace des ressources financières, nous avons amélioré nos systèmes et processus financiers ainsi que les liens entre nos ressources et les résultats obtenus. Après un examen approfondi de nos dépenses de programmes et dans le cadre de l'Examen stratégique de l'ARC, nous avons atteint notre engagement et réduit les budgets des programmes de 14,3 millions de dollars</p>
Optimiser l'exécution des programmes	L'ARC a mis en oeuvre son premier plan d'investissement stratégique pluriannuel, appuyé d'une approche de gestion de portefeuille de projets documentée. Au moyen du plan d'investissement et de son approche sous-jacente à long terme, la haute direction a obtenu des renseignements pour déterminer les priorités en matière d'investissement et les stratégies de financement pour soutenir les applications et les biens nécessaires à la prestation de services clés aux Canadiens. Le rapport du printemps de 2010 de la vérificatrice générale du Canada sur les systèmes informatiques vieillissants reflète positivement sur les réalisations de l'ARC dans la planification des investissements stratégiques.
Gestion du risque	Nous avons achevé notre Inventaire des risques de l'entreprise en 2009. Il s'agit d'un élément intégral de notre exercice annuel de planification stratégique. Les cinq priorités clés du <i>Plan d'entreprise 2010-2011 à 2012-2013</i> ont été fondées sur les plus grands risques pour l'ARC, indiqués dans l'inventaire de 2009 (relativement à l'observation en matière de paiement et à l'économie clandestine). Un plan d'action des risques de l'ARC a également été élaboré afin de nous assurer d'avoir les stratégies d'intervention appropriées pour tous les risques indiqués dans l'inventaire.

Comme on l'indique dans notre <i>Rapport sur les plans et les priorités 2009-2010</i> (Suite)	Réalisations
Planifier nos besoins en matière de talents	L'ARC a élaboré et publié des lignes directrices afin d'aider les gestionnaires dans le domaine de la planification de la relève à des niveaux autres que l'effectif de la direction. En 2009-2010, des progrès ont été réalisés dans la détermination des postes clés à l'ARC pour lesquels il faudra élaborer des stratégies de transfert des connaissances dans le but de réduire le risque de perte de connaissances collectives dans certains secteurs. De plus, des produits particuliers comme la trousse d'outils d'observation au poste de travail et la communauté des pratiques ont été élaborés afin de faciliter le transfert des connaissances.
Acquisition des talents	<p>Nous avons pris des mesures importantes et fondamentales envers l'avancement de notre système de gestion des ressources humaines axée sur les compétences en 2009-2010, y compris l'utilisation soutenue du processus de préqualification des candidats (PPC) et du projet de transition vers les PPC au stade final. Les PPC au stade final exigent que les employés possèdent les niveaux de compétence de base comme prérequis avant de poser leur candidature à un processus de sélection. Les résultats initiaux indiquent que le temps nécessaire à la dotation a été réduit, passant de 185 jours à moins de 100 jours.</p> <p>Nous avons recruté 298 diplômés postsecondaires, dépassant ainsi notre engagement de 275. Nous avons également augmenté notre taux de recrutement d'employés permanents à 8,6 % (2 975) par rapport à 7,5 % (2 544) dans l'exercice précédent.</p>

Comme on l'indique dans notre <i>Rapport sur les plans et les priorités 2009-2010</i> (Suite)	Réalisations
Investir dans le perfectionnement des employés	<p>En 2009-2010, afin de compléter la Politique sur l'apprentissage de l'ARC, une directive et des procédures ont été élaborées dans le but de renforcer la planification, l'évaluation et l'harmonisation des investissements en matière d'apprentissage avec les objectifs de l'ARC. En 2009-2010, 96 % des employés avaient rempli le Plan personnel d'apprentissage, dépassant ainsi les résultats du dernier exercice (94,5 %) et notre objectif de 90 %.</p> <p>En 2009-2010, nous avons investi environ 146,2 millions de dollars dans l'apprentissage, pour une moyenne de 9,4 jours de formation par employé. Nous avons aussi connu une augmentation des inscriptions aux programmes de perfectionnement en gestion, de 54 participants en 2008-2009 à 66 participants en 2009-2010, dépassant notre engagement annuel de 65.</p> <p>De plus, nous offrons un nouvel atelier de trois jours, appelé « Défi de gestion » (Programme de perfectionnement continu à l'intention des gestionnaires expérimentés), dans le cadre du programme d'apprentissage en gestion. Il contribue au transfert des connaissances en permettant à l'effectif de la direction et aux cadres supérieurs de fournir un encadrement et une rétroaction aux gestionnaires.</p>
Renforcer la réactivité et la durabilité de la technologie de l'information	<p>En 2009-2010, nous avons poursuivi plusieurs priorités en vue d'investir dans les ressources appropriées pour renouveler nos applications dans le but de répondre aux besoins opérationnels croissants et d'atteindre la durabilité à long terme.</p> <p>En 2009-2010, nous avons mis en oeuvre avec succès les programmes de l'Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario, de la Gestion du contenu d'entreprise, de l'Intégration du recouvrement des recettes et de la Restructuration des systèmes d'observation afin de répondre aux exigences opérationnelles changeantes de l'ARC.</p> <p>Les services en ligne de l'ARC continuent de gagner en popularité. En octobre 2009, nous avons remplacé l'ancienne technologie, entraînant de grandes améliorations à la capacité des systèmes et à la stabilité des applications. Cette technologie nous permettra de continuer à fournir aux citoyens et aux entreprises du Canada un service de haut niveau pour les applications sur le Web. De plus, nous avons déployé des mises à niveau de l'environnement dans les centres de données de l'ARC, tout en nous assurant que les efforts de récupérabilité continuent de répondre aux exigences de tous les systèmes de l'ARC.</p> <p>Au cours de l'exercice, nous avons maintenu des niveaux de disponibilité élevés des nombreux systèmes nationaux de l'ARC et de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), tout en répondant aux difficultés liées à la protection de nos biens de la TI contre les menaces de sécurité accidentelles ou délibérées. Nous avons aussi travaillé avec l'ASFC afin de nous assurer que notre relation de services de la TI partagés, la plus importante au sein du gouvernement du Canada, demeure rentable pour le gouvernement, et nous sommes engagés à maintenir cette relation dans un avenir prévisible. En 2009, nous avons achevé un examen externe des services de la TI que l'ARC fournit à l'ASFC, et des mesures ont été prises en vue de renforcer le partenariat.</p>

Comme on l'indique dans notre <i>Rapport sur les plans et les priorités 2009-2010</i> (Suite)	Réalisations
	<p>En octobre 2009, nous avons reçu deux prix du Salon des gouvernements innovateurs au Canada (GTEC) pour nos réalisations dans le domaine de la technologie de l'information. Notre stratégie de la TI met l'accent sur notre engagement à l'égard du soutien et de l'amélioration de notre rendement par le renforcement de la gouvernance de nos investissements de TI et la mise en oeuvre de pratiques exemplaires en matière de gestion des risques.</p> <p>Nous avons aussi consacré d'importantes ressources à préparer nos systèmes aux Jeux olympiques de 2010.</p>
Améliorer la sécurité, la fiabilité et la souplesse de notre infrastructure et de nos solutions de technologie de l'information	Nous avons fait progresser encore davantage nos capacités en évaluation et en gestion des vulnérabilités en déployant une technologie de logiciel anti-espion à tous les postes de travail de l'ARC. Notamment, en 2009-2010, nous avons amélioré notre Programme de durabilité des applications, qui nous permet d'évaluer et de gérer de façon uniforme le risque lié à la durabilité des applications à mesure qu'elles vieillissent, afin de continuer à répondre aux besoins opérationnels actuels et futurs. De telles améliorations, jumelées à la mise en oeuvre de notre programme pluriannuel de l'Environnement réparti contrôlé, ont permis de traiter les faiblesses de notre environnement informatique.
Gérer de façon efficace et sécuritaire les renseignements protégés sur les contribuables	L'ARC consacre beaucoup de ressources et d'attention à la protection d'une vaste quantité de renseignements que les particuliers, les bénéficiaires de prestations, les entreprises et les fiduciaires lui confient. Pour appuyer cette priorité, l'ARC a commencé à établir des exigences opérationnelles pour l'outil de Gestion de l'identité et de l'accès afin de s'assurer que des contrôles appropriés sont en place pour empêcher l'accès et la divulgation de renseignements inappropriés. Nous avons également poursuivi la modernisation du Système national de piste de vérification, afin de déceler les accès non autorisés aux renseignements des contribuables, et l'élaboration d'un programme complet de contrôle de la fraude interne, afin de gérer de manière plus efficace le risque de fraude interne. Ces trois initiatives aideront à donner aux Canadiens encore plus d'assurance que leurs renseignements sont bien protégés.
Intégrité des renseignements et qualité des données	<p>Nous avons élaboré la Stratégie de gestion de l'information de l'ARC de 2010-2011 à 2012-2013. Élaborée en tenant compte des exigences des programmes et services en matière d'information ainsi que des lois et politiques régissant la gestion de l'information, la stratégie cerne des secteurs où les méthodes de gestion de l'information de l'ARC sont moins évoluées et fixe un programme de changement collaboratif au sein de toute l'ARC en vue de traiter ces secteurs.</p> <p>En 2009-2010, nous avons mis en oeuvre un programme d'intendance des données.</p>

Comme on l'indique dans notre <i>Rapport sur les plans et les priorités 2009-2010</i> (Suite)	Réalisations
Communication	<p>L'ARC a mis en oeuvre deux campagnes publicitaires au cours du dernier exercice : une campagne qui faisait la promotion du crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire (CIRD), de la mi-juillet à la mi-novembre 2009, et une campagne qui faisait la promotion des mesures d'allègement fiscal, de la mi-janvier à la fin mars 2010.</p> <p>La campagne sur le CIRD avait pour but de faire connaître le crédit d'impôt et comportait un programme de partenariat en plus d'une publicité de masse payée. Ce programme consistait en étalages aux points de vente et en enveloppes de reçus du CIRD dans les magasins de neuf grandes chaînes au détail nationales qui vendent des produits de rénovation domiciliaire. La visibilité de la campagne publicitaire et de son programme de partenariat était si grande que 60 autres chaînes et détaillants ont communiqué avec l'ARC afin de recevoir du matériel de partenariat à exposer dans leurs magasins.</p> <p>La campagne sur les mesures d'allègement fiscal avait pour but de faire connaître le vaste éventail de crédits et de prestations mis à la disposition des Canadiens lorsqu'ils produisent leurs déclarations de revenus. Une évaluation menée après la campagne publicitaire sur les mesures d'allègement fiscal a démontré que 39 % des répondants se rappelaient avoir vu la publicité. Parmi ceux qui l'ont vue, 20 % ont apporté des améliorations ou rénovations domiciliaires, 16 % ont demandé le crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire et 14 % se sont rendus en ligne pour obtenir de plus amples renseignements.</p> <p>De plus, le premier concours sur YouTube « L'économie clandestine : pas ton problème? » a été lancé en 2009. Il invitait les Canadiens à créer de courtes vidéos sur les conséquences négatives de la participation et du soutien à l'économie clandestine. En puisant dans les réseaux sociaux, l'ARC renseigne la plus grande population démographique possible au sujet de l'inobservation.</p>

Leçons retenues

Ce qui a bien fonctionné : En 2009-2010, nous avons respecté nos priorités en matière de gestion par une prise de décision opportune et réceptive, une culture de haute direction entièrement responsable, des pratiques et des politiques de gestion simplifiées et une planification et un établissement de rapports améliorés.

Ce qui pourrait être amélioré : En 2009-2010, notre défi consistait à faire le meilleur usage de toutes les ressources disponibles, allant de la capacité des ressources humaines à la durabilité et à la souplesse de la technologie de l'information, afin d'appuyer les besoins opérationnels nouveaux et continus, et de composer avec le milieu évolutif dans lequel l'ARC mène ses activités.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur cette activité de programme, veuillez consulter le www.arc.gc.ca/rapportannuel.

Initiatives du Plan d'action économique du Canada

Dans le cadre du Plan d'action économique du Canada, l'administration fédérale offre une nouvelle réduction significative de l'impôt sur le revenu des particuliers. Les mesures, entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2009, ont profité plus particulièrement aux Canadiens à faible ou à moyen revenu.

L'ARC a mis en oeuvre un grand nombre des initiatives du Plan d'action économique, comme les allègements fiscaux pour les particuliers et une prestation fiscale pour le revenu du travail augmentée, ainsi que d'autres mesures pour aider les familles, les aînés, les travailleurs et les personnes handicapées. Nous avons aussi administré les réductions d'impôt sur le revenu des sociétés qui avaient été mises en place pour aider les entreprises canadiennes à résister aux effets des défis économiques mondiaux, pour maintenir et créer des emplois, et pour ressortir encore plus fort du ralentissement économique.

L'ARC a reçu 12,3 millions de dollars en financement dans le cadre du Plan d'action économique pour le crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire, le crédit d'impôt pour l'achat d'une première habitation, les pénalités pour production tardive ou dans un format incorrect et la simplification de la TPS/TVH pour le secteur du démarchage. Ce montant représente seulement 0,25 % des autorisations de l'ARC pour 2009-2010.

(million de dollars)	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Budget principal des dépenses	3 380	3 737	4 388
Ressources prévues	3 480	3 875	4 388
Total des autorisations	4 560	4 371	4 586
Dépenses réelles	4 423	4 199	4 407
Plan d'action économique du Canada	-	-	12

En février 2009, peu après la présentation du Plan d'action économique, notre ministre a annoncé le lancement de la campagne de publicité « Vous les avez méritées. Demandez-les. » visant à informer les Canadiens au sujet des crédits d'impôt et des prestations qui leur sont offerts.

Le Plan d'action économique a mis en évidence les programmes suivants que nous avons administrés et offerts pour le compte des Canadiens.

La prestation fiscale pour le revenu du travail accordait un crédit d'impôt remboursable aux particuliers et aux familles à faible revenu admissibles qui travaillent et qui font déjà partie de la population active, et encourageait les Canadiens à se joindre à la population active.

Pour l'année d'imposition 2009, le crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire était un crédit d'impôt non remboursable pour les dépenses admissibles engagées pour des travaux effectués ou des biens acquis pour une habitation admissible.

La prestation fiscale canadienne pour enfants était un paiement mensuel non imposable versé aux familles admissibles visant à les aider à subvenir aux besoins de leurs enfants de moins de 18 ans.

Par l'intermédiaire du Plan d'action économique, le gouvernement fédéral a haussé le niveau à partir duquel le supplément de la prestation nationale pour enfants pour les familles à faible revenu et la prestation fiscale canadienne pour enfants sont éliminés progressivement, de sorte que les familles admissibles avec deux enfants ont pu recevoir une prestation supplémentaire allant jusqu'à 436 \$ à compter de juillet 2009.

Les efforts que nous avons déployés au cours de la dernière année pour mettre en oeuvre les initiatives du Plan d'action démontrent notre engagement à nous assurer que les Canadiens reçoivent tous les renseignements dont ils ont besoin pour respecter leurs obligations fiscales et pour tirer pleinement profit des épargnes fiscales auxquelles ils pourraient avoir droit.

Section III : Renseignements supplémentaires

Déclaration de responsabilité de la direction

Nous avons préparé les états financiers ci-joints de l'Agence du revenu du Canada conformément aux principes comptables utilisés pour préparer les états financiers du gouvernement du Canada. Les principales conventions comptables sont énoncées à la note 2 complémentaire aux états financiers. Certaines informations présentées dans les états financiers, comme les comptes de régularisation et la provision pour créances douteuses, sont fondées sur les meilleures estimations et le jugement de la direction, compte tenu de l'importance relative. La direction de l'Agence est chargée d'assurer l'intégrité et l'objectivité des données présentées dans les présents états financiers. Les informations financières soumises aux Comptes publics du Canada et incluses dans le rapport annuel de l'Agence concordent avec les présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses obligations au chapitre de la comptabilité et de la présentation de rapports, la direction tient des comptes pour l'enregistrement des opérations financières de l'Agence. La direction exploite aussi des systèmes de gestion financière et de contrôle interne qui tiennent compte des coûts, des avantages et des risques. Ces systèmes sont conçus pour donner une assurance raisonnable que les opérations respectent les autorisations du Parlement et des autres parties telles que les provinces et les territoires, qu'elles sont exécutées en conformité avec les règlements et la *Loi sur la gestion des finances publiques*, et qu'elles sont enregistrées de manière à rendre compte de l'utilisation des fonds et à assurer la protection des actifs. Les systèmes de gestion financière et de contrôle interne sont appuyés par des programmes de vérification interne. L'Agence veille également à l'objectivité et à l'intégrité des données de ses états financiers par la sélection soignée, la formation et le perfectionnement d'employés qualifiés, par des dispositions assurant une répartition appropriée des responsabilités et par des programmes de communication visant à assurer la compréhension des règlements, des politiques, des normes et des responsabilités de gestion dans toute l'organisation.

Le Conseil de direction doit veiller à ce que la direction remplisse ses obligations en matière de présentation de l'information financière et de contrôle interne, responsabilité dont il s'acquitte par l'entremise de son Comité de vérification. Afin d'assurer l'objectivité et l'impartialité des états financiers, ces derniers sont révisés par le Comité de vérification et approuvés par le Conseil de direction. Le Comité de vérification est indépendant de la direction et tient des réunions à intervalles réguliers avec cette dernière de même qu'avec les vérificateurs internes et la vérificatrice générale du Canada. Les vérificateurs ont libre accès au Comité de vérification.

La vérificatrice générale du Canada effectue une vérification indépendante et exprime des opinions sur les états financiers ci-joints.

Approuvé par :

La commissaire et première dirigeante,

Copie originale signée par

Linda Lizotte-MacPherson

L'administrateur supérieur des affaires
financières et sous-commissaire, Finances et
administration,

Copie originale signée par

Stephen O'Connor

Ottawa, Ontario
Le 23 août 2010

Renseignements sur le rendement financier – Crédits parlementaires

Introduction

Cette section du Rapport sur le rendement 2009-2010 fournit des renseignements sur le rendement de la gestion des ressources de l'Agence pour rendre compte au Parlement de l'utilisation des crédits en 2009-2010. Ces renseignements complètent ceux qui sont fournis dans le profil des dépenses suivant chaque activité de programme et satisfont aux exigences visant les rapports ministériels sur le rendement.

Méthode d'établissement de rapports financier

Le financement de l'Agence du revenu du Canada (ARC) est attribué par le Parlement au moyen de crédits annuels (méthode de comptabilité de caisse modifiée). Dans cette section, l'ARC fait état de ses dépenses et de son rendement au Parlement et fournit des renseignements sur la gestion des crédits parlementaires selon la même méthode. En plus des exigences précitées, l'ARC doit préparer ses états financiers annuels conformément aux principes comptables appliqués à la préparation des états financiers du gouvernement du Canada (soit la méthode de comptabilité d'exercice intégrale). En conséquence, l'État des résultats vérifiés – Activités de l'Agence, à la page 168 comprend les éléments comme les services reçus à titre gracieux par d'autres ministères et organismes fédéraux. Nous présentons un rapprochement dans la note 3b à la page 175.

L'ARC a participé à un projet pilote du Secrétariat du Conseil de Trésor (SCT) afin d'élargir la comptabilité d'exercice au processus d'affectation des crédits et de budgétisation. Ainsi, l'ARC a préparé et inclus les états financiers prospectifs au Rapport sur les plans et priorités (RPP) de 2009-2010. L'information financière prospective est préparée selon une comptabilité d'exercice afin de renforcer l'obligation de rendre compte, d'accroître la transparence et d'améliorer la gestion financière. En tant qu'élément de l'analyse du coût d'exploitation net, ce RMR compare les résultats réels aux états financiers prospectifs initiaux inclus dans le RPP de 2009-2010.

Information financière de l'ARC

Activités de l'Agence

Agence du revenu du Canada	2009-20010 <i>(en milliers de dollars)</i>
Budget principal des dépenses ¹	4 387 974
Dépenses prévues ²	4 387 974
Autorisations totales ³	4 586 160
Dépenses réelles	4 406 548

¹ Dépenses autorisées par le Parlement au début de l'année fiscale.

² Les autorisations au Budget principal des dépenses plus les autres montants anticipés être autorisés au cours de l'année fiscale.

³ Les dépenses totales autorisées par le Parlement au cours de l'année fiscale.

Les États financiers – Activités de l'Agence indiquent un total de 3 985,2 millions de dollars en crédits parlementaires utilisés (la note 3b à la page 175 fait le rapprochement avec le coût net des opérations). Pour arriver aux dépenses réelles totales de 4 406,5 millions de dollars indiqués dans cette section, nous avons ajouté trois autres éléments dont il est question dans les États financiers – Activités administrées : les versements législatifs aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre*, 205,5 millions de dollars; les allocations spéciales pour enfants, 215,3 millions de dollars; et les allocations pour frais de chauffage, 0,5 million de dollars (comprises dans le crédit 1, Dépenses des programmes).

Vue d'ensemble

En 2009-2010, le Parlement a approuvé 4 388 millions de dollars pour l'ARC dans le Budget principal des dépenses tel qu'il est présenté dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2009-2010* de l'ARC.

Le Budget principal des dépenses de 2009-2010 a été rajusté afin d'inclure :

- 147,1 millions de dollars pour le report de fonds inutilisés en 2008-2009;
- 70,9 millions de dollars pour les versements de prestations de maternité et d'indemnité de départ;
- 9,1 millions de dollars pour un rajustement à la hausse aux revenus disponibles, principalement pour la fourniture de services à Service Canada;
- 56,6 millions de dollars pour les conventions collectives;
- 12,3 millions de dollars pour les mesures budgétaires incluses dans le budget fédéral de 2009 à l'appui du Plan d'action économique du Canada;
- 18,6 millions de dollars de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour les services des locaux;
- 11,0 millions de dollars pour les programmes de publicité gouvernementale;
- 1,6 million de dollars pour les montants adjugés par une cour et la disposition des biens de la Couronne;
- 0,9 million de dollars pour l'accroissement de l'embauche d'étudiants dans la fonction publique fédérale;
- 6,3 millions de dollars pour l'initiative sur l'interopérabilité et la gérance financières en soutien aux Systèmes administratifs d'entreprise;
- 40,0 millions de dollars pour la Réforme de l'administration de la taxe de vente provinciale;
- 56,0 millions de dollars pour les plans des régimes d'avantages sociaux des employés.

Ces augmentations sont rajustées par les réductions suivantes :

- 223,5 millions de dollars pour les versements législatifs aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre*;
- 2,0 millions de dollars pour les paiements aux agences de recouvrement privées;
- 5,7 millions de dollars pour les versements d'allocations spéciales pour enfants;
- 0,6 million de dollars pour la recherche sur l'opinion publique;
- 0,2 million de dollars transféré au Secrétariat du Conseil du Trésor pour soutenir la collectivité nationale des gestionnaires;
- 0,2 million de dollars transféré aux Affaires étrangères et Commerce international en soutien au personnel de l'ARC dans les missions à l'étranger.

Cela a résulté en autorisations approuvées totales de 4 586,2 millions de dollars pour 2009-2010, ce qui représente une augmentation en cours d'exercice de 4,5 % par rapport au Budget principal des dépenses.

Des autorisations totales de 4 586,2 millions de dollars, les dépenses réelles de l'ARC totalisent 4 406,5 millions de dollars, portant le solde inutilisé à 179,6 millions de dollars à la fin de l'exercice. Après avoir tenu compte des ressources non utilisées liées aux fiducies résiduelles à l'étranger, aux locaux et services immobiliers ainsi que les coûts pour les régime d'avantages sociaux des employés associés à la conversion des autres coûts de fonctionnement aux coûts reliés au personnel, les 150,3 millions de dollars restant peuvent être utilisés par l'Agence en 2010-2011. Ce montant représente 3,3 % des autorisations totales.

Le report de 150,3 millions de dollars en 2010-2011 sera utilisé principalement pour des investissements prioritaires sélectionnés liés aux points qui suivent :

- Dépenses relatives à des projets majeurs et d'infrastructure (p.ex., Restructuration des systèmes d'observation, compte d'épargne libre d'impôt, projets importants de services offerts aux locataires et infrastructures de la technologie de l'information).
- Crédits à des fins spéciales (p.ex., Réforme de l'administration de la taxe de vente provinciale, Programmes d'aide et de partenariat de la Direction des organismes de bienfaisance, Administration de la TPS par le Ministère du Revenu du Québec).
- Diverses autres pressions liées aux opérations et à la charge de travail.

Revenus administrés par l'Agence

Les revenus totaux administrés par l'ARC s'élèvent à quelque 279 milliards de dollars en 2009-2010, ce qui représente une baisse de 3 % par rapport aux 287,5 milliards de dollars administrés en 2008-2009.

<i>(en milliers de dollars)</i>	2008-2009	2009-2010
Gouvernement fédéral	190 756 240	180 455 735
Gouvernements provinciaux, territoriaux et Premières nations	60 192 842	62 154 726
Régime de pensions du Canada	36 545 498	36 365 844
Total	287 494 580	278 976 305

Principales données financières

Pour la période se terminant le 31 mars 2010

État de la situation financière

<i>(en milliers de dollars)</i>		2010	2009
Actif	Total de l'actif	777 203	846 926
Passif	Total du passif	979 651	1 130 210
Passif net	Total du passif net	(207 448)	(313 284)
Total du passif et du passif net		772 203	816 926

Pour la période se terminant le 31 mars 2010

État des résultats

<i>(en milliers de dollars)</i>		2010	2009	États prospectifs 2010
Dépenses	Total des dépenses	4 441 321	4 433 698	4 284 975
Revenus	Total des revenus	569 421	537 559	536 593
Coût d'exploitation net		3 871 900	3 896 139	3 748 382

Il y a trois changements importants apportés à l'administration des programmes qui ont influencé les résultats dans les états financiers.

1. Réforme de l'administration de la taxe de vente provinciale

En 2009, les provinces de l'Ontario et de la Colombie-Britannique ont conclu des protocoles d'entente avec le gouvernement du Canada afin d'harmoniser leur taxe de vente provinciale respective avec la taxe sur les produits et services (TPS) fédérale à partir du 1er juillet 2010.

L'ARC a reçu un financement supplémentaire de 47,5 millions de dollars (y compris les cotisations versées au régime d'avantages sociaux des employés) en 2009-2010 afin d'assurer que les systèmes et les processus nécessaires étaient en place pour la mise en oeuvre de la TVH en Ontario et en Colombie Britannique, de communiquer les renseignements nécessaires aux entreprises et aux particuliers et d'intégrer les employés provinciaux touchés à l'effectif de l'Agence. Le niveau de financement qui sera accordé dans les années subséquentes devrait être confirmé par le Conseil du Trésor dans un avenir rapproché.

La mise en oeuvre d'une administration harmonisée et la transition réussie des employés provinciaux continueront de représenter une priorité pour l'ARC en 2010-2011.

2. Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario

L'ARC a commencé le traitement des déclarations de revenus des entreprises (T2) harmonisées de l'Ontario, et offre également des services connexes, tels que les vérifications, les décisions, les interprétations, les oppositions et les appels. À ce titre, l'administration de l'impôt des sociétés de l'Ontario est entièrement intégrée aux opérations de base de l'ARC.

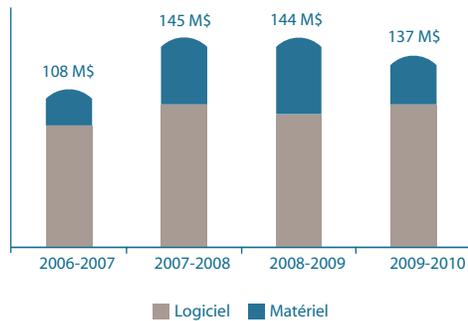
L'ARC a reçu du gouvernement fédéral un financement de 210,5 millions de dollars sur une période de quatre ans (de 2006-2007 à 2009-2010) pour les coûts d'élaboration et de transition liés à cette initiative. De ce montant, 83,2 millions de dollars ont été dépensés en 2009-2010. Dans le cadre du Protocole d'entente sur l'administration unique de l'impôt ontarien des sociétés signé le 6 octobre 2006, les gouvernements du Canada et de l'Ontario ont convenu de transférer l'administration de l'impôt des sociétés de l'Ontario du ministère du Revenu de l'Ontario à l'ARC à compter de l'année d'imposition 2009. L'initiative de l'Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario a désormais atteint ses principaux jalons, et tous les accords et les changements de système requis ont été mis en place en date d'avril 2009.

3. Investissements dans les systèmes de la technologie de l'information

Au cours de l'exercice 2010, l'ARC a continué d'investir dans des importants systèmes de la TI pour assurer une exécution de programme moderne et efficace. L'Agence avait plusieurs projets de grande envergure qui ont nécessité des investissements importants dans le développement des systèmes informatiques. Combinés aux acquisitions d'équipement de TI, l'Agence a investi 137 millions de dollars en immobilisations reliées aux TI au cours de cet exercice financier. La valeur de ces nouvelles immobilisations a été compensée par l'amortissement de 87 millions de dollars en 2009-2010.

Le tableau suivant donne un aperçu des investissements en technologie de l'information qui ont été comptabilisés à titre d'immobilisation au cours des quatre dernières années.

Figure 13 Investissements en technologie de l'information dans les immobilisations



Analyse du coût d'exploitation net

Le coût d'exploitation net de 2009-2010 de l'Agence a diminué de 24 millions de dollars comparativement à 2008-2009. Les charges de l'Agence se chiffrent à 4 441 millions de dollars en 2009-2010 (2008-2009 – 4 434 millions de dollars) (voir la Note 9 des états financiers – Activités de l'Agence pour la ventilation des charges par catégorie). Après ajustement pour les revenus non fiscaux de 569 millions de dollars (2008-2009 – 538 millions de dollars), le coût d'exploitation net se chiffre à 3 872 millions de dollars, tel que démontré ci-dessous :

Table 1 Détails du coût d'exploitation net

Charges	2010	2009
	(en milliers de dollars)	
Personnel	3 230 297	3 240 513
Locaux	331 587	312 681
Matériel et services de TI	256 778	289 559
Transport et communications	197 804	201 274
Services professionnels et d'affaires excluant TI	162 506	168 674
Frais d'administration de la taxe de vente fédérale – province de Québec	148 437	131 732
Autres	113 912	89 265
Total des charges	4 441 321	4 433 698
Moins : Revenus non fiscaux	569 421	537 559
Coût d'exploitation net	3 871 900	3 896 139

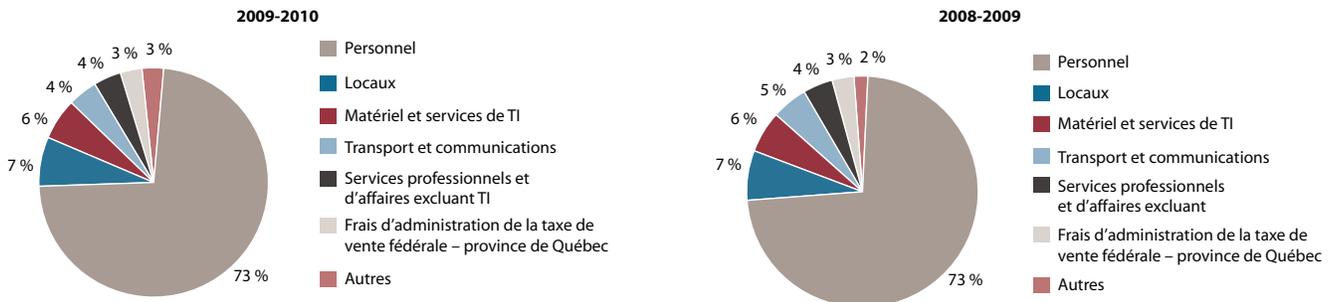
Les charges de l'Agence sont constituées de 73 % de charges relatives au personnel (salaires, autres indemnités et avantages) et de 27 % de charges non relatives au personnel, tel qu'il est illustré par la figure ci-dessous.

Les charges relatives au personnel sont le principal inducteur de coûts de l'Agence. Plusieurs facteurs ont contribué à la diminution nette de 10 millions de dollars pour ce type de dépenses en 2009-2010. Des coûts additionnels ont été encourus pour les révisions de salaires conformément aux clauses des conventions collectives et dans l'augmentation de l'effectif en raison de nouvelles initiatives, telle que la réforme de l'administration de la taxe de vente provinciale, l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario, la planification Fiscale Internationale Abusive en Ontario et d'autres annoncées

dans les budgets fédéraux récents, mais ont été contrebalancées par une diminution du coût des indemnités de départ.

Au total, les charges non relatives au personnel ont augmenté de 18 millions de dollars. Les principales composantes des charges non relatives au personnel sont constituées de dépenses liées aux locaux, ainsi qu'au transport et communications, qui sont, pour la plupart, liées aux charges relatives au personnel. La réduction de 33 millions de dollars des coûts de la technologie de l'information est liée à la diminution de l'achat de matériel informatique et de logiciels ainsi que des diminutions de la perte sur cessions et radiation d'actifs. Les coûts d'administration de la taxe fédérale sur les produits et services par la province de Québec ont augmenté en raison des coûts plus élevés en salaire.

Figure 14 Charges totales par catégorie



Comparaison de l'information financière prospective et des résultats réels

Le coût d'exploitation net de l'Agence pour 2009-2010 a excédé de 124 millions de dollars ce qui était anticipé dans les états financiers prospectifs inclus dans le RPP de 2009-2010 (3 872 millions de dollars – 3 748 millions de dollars). Cela représente un écart de 3,3 % et il s'explique comme suit :

- Les états financiers prospectifs ont été complétés en se basant sur les crédits parlementaires obtenus lors du budget principal des dépenses de 2009-2010 et n'ont pas considéré les dépenses résultant des ressources reçues pour le reste de l'année pour des éléments tels que :
 - le report de fonds inutilisés en 2008-2009;
 - le financement lié aux mesures budgétaires incluses dans le budget fédéral de 2009 à l'appui du Plan d'action économique du Canada; et
 - la Réforme de l'administration de la taxe de vente provinciale.
- Ces ressources supplémentaires furent rajustées par des réductions principalement dans les versements législatifs aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre*.
- D'autres raisons expliquant cet écart concernent les rajustements pour la comptabilité d'exercice dûs aux modifications dans les acquisitions d'immobilisations, l'amortissement, la perte/la radiation des immobilisations et les coûts relatifs au personnel pour les conventions collectives, pour les versements de prestations de maternité et d'indemnité de départ; et les plans des régimes d'avantages sociaux des employés;.

États financiers vérifiés et non vérifiés

Pour obtenir d'autres renseignements au sujet des états vérifiés et non vérifiés de l'ARC, veuillez visiter le site Web suivant : www.arc.gc.ca/rapportannuel

La comparaison de l'information financière prospective est disponible sur le site WEB de l'ARC au www.arc.gc.ca.

Tableaux électroniques

Les tableaux suivants se trouvent dans le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : <http://tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2009-2010/index-fra.asp>.

Sources des recettes disponibles et non disponibles

Recettes non fiscales disponibles

Recettes non fiscales non disponibles

Frais d'utilisation et frais externes

Loi sur les frais d'utilisation – Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu

Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation – Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu

Loi sur les frais d'utilisation – Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt

Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation – Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt

Loi sur les frais d'utilisation – Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information

Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation – Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information

Détails sur les dépenses liées aux projets

Détails sur les programmes de paiements de transfert

Versements d'allocations spéciales pour enfants (Législatifs)

Versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre* (Législatifs)

Rapprochement à l'état des résultats

Stratégie de développement durable

Réponse aux comités parlementaires et vérifications externes

Vérifications et évaluations internes

Autres sujets d'intérêt

Évaluation de la qualité des données

En même temps que l'évaluation des résultats du rendement, nous attribuons aussi à chacun des indicateurs une évaluation de la qualité.

Pour chaque indicateur, nous utilisons des approches uniformes pour l'évaluation des renseignements tirés de nos systèmes de collecte des données et de toute autre source. Nous nous fions aux gestionnaires de l'ARC pour se porter garants de l'intégralité des dossiers aux fins de l'intégrité des données (c.-à-d. que les données appartiennent à la même catégorie, sont collectées pour la même période et par la même méthode). Nous examinons les données en fonction de leur pertinence, des formules pour calculer l'exactitude ainsi que d'autres facteurs dont il faut tenir compte. Nous utilisons aussi des renseignements comparables tirés d'exercices antérieurs pour établir une comparaison historique, qui figure souvent dans le *Rapport sur le rendement de l'Agence du revenu du Canada*. Pour assurer l'uniformité, nous effectuons les tâches suivantes dans le but de vérifier si les renseignements déclarés dans nos nombreux rapports sont valides, fiables et accompagnés des preuves appropriées :

- Validation : Il s'agit d'un processus de vérification visant à garantir que les données respectent les exigences aux fins prévues. Nous examinons et évaluons l'intégralité et la plausibilité (exactitude, rapidité, interprétabilité, cohérence) des données. Nous déterminons aussi les coordonnées, vérifions les calculs, confirmons la fiabilité du système (en vérifiant la source d'information) et nous notons et corrigeons les erreurs.

- Évaluation de la qualité des données : Nous appliquons une liste de vérification de la qualité des données et examinons les données des exercices précédents afin d'évaluer la qualité des données pour chaque indicateur.
- Système de production électronique des déclarations : Nous emmagasinons les données dans une base de données pour consultation rapide et analyse plus approfondie à d'autres fins.
- Système de production matériel : Nous maintenons des dossiers matériels des preuves collectées de toutes les sources afin d'obtenir la validation et l'assurance que nos évaluations de la qualité des données sont exactes et appuyées.

Nous nous efforçons continuellement d'utiliser les données les plus appropriées et les plus fiables pour évaluer nos résultats. Il y a principalement deux sources de données pour le *Rapport sur le rendement de l'Agence du revenu du Canada* : les données administratives (habituellement communiquées en bloc ou après avoir subi des calculs simples) et les données de sondage. Toutes les sources de données sont validées quant à l'exactitude, et une évaluation de la qualité comme étant bonne, raisonnable ou faible, telle que présentée ci-dessous, est appliquée à chaque indicateur.

Nous croyons que les trois niveaux d'évaluation de la qualité des données offrent une évaluation raisonnable quant à la fiabilité de celles-ci. Généralement, nos sources de données offrent des renseignements fiables. Dans les cas où les données à l'appui sont trop vagues pour nous permettre de tirer des conclusions fermes, l'évaluation de la qualité des données en tient compte.

Évaluation de la qualité des données	
Bonne	La direction estime que l'évaluation des résultats repose sur une quantité appropriée de renseignements précis (y compris ses propres estimations) obtenus de sources ou de méthodes fiables.
Raisnable	La direction estime que l'évaluation des résultats repose, dans la plupart des cas, sur une quantité appropriée de renseignements précis (y compris ses propres estimations) obtenus de sources ou de méthodes fiables.
Faible	Il y a des lacunes importantes dans la fiabilité des renseignements sur les résultats , et la direction estime que l'évaluation du rendement repose surtout ou entièrement sur des données qualitatives obtenues de sources ou de méthodes officieuses.

Normes de service à l'ARC

Notre régime de normes de service est une partie essentielle et intégrante de nos processus de planification, d'établissement de rapports et de gestion du rendement. Le respect des objectifs de nos normes de service démontre que nous sommes à l'écoute des besoins des contribuables et des bénéficiaires de prestations, ce qui aide à établir la crédibilité de nos opérations et contribue à augmenter le niveau de confiance que les Canadiens peuvent avoir envers le gouvernement.

Pour obtenir d'autres renseignements au sujet des normes de service de l'ARC, veuillez visiter le site Web suivant : www.arc.gc.ca/normesservice

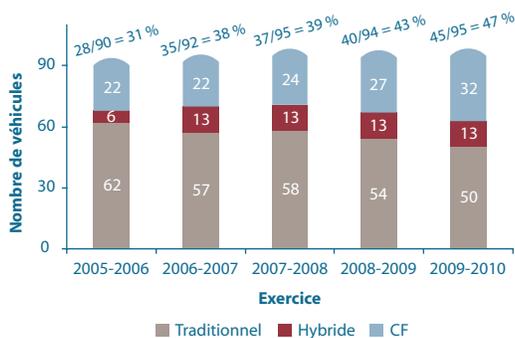
Développement durable

À l'aide de la Stratégie de développement durable 2007-2010 de l'ARC, nous avons poursuivi la modernisation de la façon dont nous acquérons les biens, les utilisons et en disposons. Conformément à la stratégie, nous avons réalisé des économies tout en réduisant l'incidence environnementale de nos activités et programmes.

En 2009-2010, environ 28 % des dépenses totales affectées à des produits ont été considérées comme de l'approvisionnement écologique dans Synergy, le système d'achat Internet de l'Agence. Quarante-vingt pour cent des nouveaux véhicules achetés pouvaient utiliser du carburant de remplacement ou étaient des véhicules hybrides, ce qui a fait passer la proportion des véhicules de la flotte de l'ARC considérés comme écologiques de 43 % en 2008-2009 à 47 % en 2009-2010 (voir le graphique ci-dessous).

Nous avons réduit notre consommation de papier de bureau de 4,4 % de plus, ce qui signifie que la consommation de papier est passée à 5 147 feuilles par employé et que nous avons dépassé notre objectif de développement durable, qui était de 5 643 feuilles (voir le tableau ci-dessous). Cette réduction a entraîné des économies d'environ 48 000 \$ à l'égard des coûts du papier de bureau.

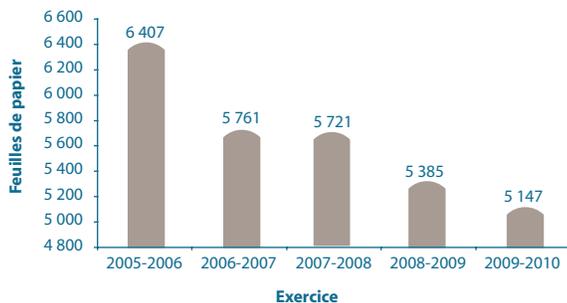
Figure 15 Profil du parc automobile de l'ARC



En étendant le programme « Non aux déchets » à six autres installations de l'ARC, nous permettons maintenant à 90 % des employés de l'ARC de réduire la quantité de déchets solides qu'ils produisent dans le milieu de travail. Des vérifications menées dans les installations sélectionnées ont indiqué que ce programme a aidé l'ARC à faire en sorte que 84 % des déchets solides ne se retrouvent pas dans des décharges. Afin d'appuyer la prestation de service durable, nous avons aussi intégré les critères de développement durable à 85 % des protocoles d'entente et des lettres d'intention entre l'ARC et les autres organisations.

Qualité des données : Bonne

Figure 16 Feuilles de papier achetées par employé de l'ARC



Un appui important de la haute direction et des communications efficaces ont encouragé les employés à appliquer des pratiques de développement durable dans leur travail. Par exemple, 99 % de l'effectif de la direction avaient intégré des engagements de développement durable à ses ententes de rendement. Le Fonds d'innovation du développement durable, qui appuie les innovations menées par les employés, a permis le financement de six autres initiatives au sein de l'ARC. En modernisant les systèmes qui favorisent le développement durable, nous avons amélioré l'outil Web d'établissement des rapports de rendement et avons mis à jour les neuf programmes qui gèrent les principaux secteurs

Qualité des données : Bonne

environnementaux de l'ARC (p. ex. papier et déchets solides).

Pour en savoir plus sur notre rendement en matière de développement durable, visitez le : www.arc.gc.ca/sdd.

La structure de régie de l'Agence

Conseil de direction

Le Conseil est formé de 15 membres, dont quatre, y compris sa présidente et le commissaire et premier dirigeant sont proposés par le gouvernement fédéral. Un directeur est nommé par chacune des provinces et un directeur est nommé par les territoires. Les membres du Conseil amènent une perspective d'affaire du secteur privé à la direction et dans cet égard, un programme significatif pour des changements envers l'ARC.

La liste suivante présente les membres du Conseil en date du 31 mars 2010.¹

<p>Susan J. McArthur Présidente, Conseil de direction Directrice générale Jacob Securities Inc. Toronto (Ontario)</p>	<p>Gordon Gillis, B.A., LL.B. Directeur d'entreprise Dartmouth (Nouvelle-Écosse)</p>
<p>Camille Belliveau, CFP, FCGA Directeur général Groupe EPR Canada Group Inc. Shediac (Nouveau-Brunswick)</p>	<p>Norman G. Halldorson, B.Comm., FCA Directeur d'entreprise Clavet (Saskatchewan)</p>
<p>Myles Bourke, B.Comm., FCA Directeur d'entreprise Comptable agréé Lethbridge (Alberta)</p>	<p>James J. Hewitt, FCMA Directeur d'entreprise Penticton (Colombie-Britannique)</p>
<p>Raymond Desrochers, B. Comm., CA, CFE Partenaire BDO Dunwoody s.r.l., Comptables agréés Winnipeg (Manitoba)</p>	<p>Fauzia Lalani, ing. Consultante de direction Calgary (Alberta)</p>
<p>John V. Firth, BFA, EPC Conseiller financier Whitehorse (Yukon)</p>	<p>James R. Nininger, B.Comm., M.B.A., Ph.D. Directeur d'entreprise Ottawa (Ontario)</p>
<p>Gerard J. Fitzpatrick, FCA, TEP Associé Fitzpatrick & Company Comptables agréés Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)</p>	<p>Sylvie Tessier, ing., M.B.A., ICD.D Directrice des Services professionnels Hewlett Packard Toronto (Ontario)</p>
	<p>Linda Lizotte-MacPherson, B.Comm. Commissaire et première dirigeante Agence du revenu du Canada Ottawa (Ontario)</p>

1. En date du 31 mars 2010, le Conseil comptait deux sièges vacants.

Structure organisationnelle (depuis mars 2010)

